

# Grand Hyatt Berlin GmbH – Allgemeine Geschäftsbedingungen

## I. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die Miete von Hotelzimmern, die mietweise Überlassung von, Konferenz-, Bankett- und Veranstaltungsräumen durch Grand Hyatt Berlin (nachfolgend auch „Hotel“ genannt) zur Durchführung von Veranstaltungen wie Banketten, Seminaren, Tagungen, Ausstellungen und Präsentationen etc. sowie für alle in diesem Zusammenhang für den Kunden erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen durch das Hotel; Hotel und Kunde werden nachfolgend zusammen auch als „Parteien“ bezeichnet.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn die Parteien dies vorher ausdrücklich schriftlich vereinbart haben.

## II. Vertragsabschluss, -partner

1. Angebote des Hotels sind freibleibend. Der Vertrag kommt durch die Annahme (Bestätigung) des Hotels gegenüber dem Kunden zustande; diese sind die Vertragspartner.
2. Hat ein Dritter für den Kunden bestellt, haftet er dem Hotel gegenüber zusammen mit dem Kunden als Gesamtschuldner für alle Verpflichtungen aus dem Veranstaltungsvertrag, sofern dem Hotel eine entsprechende Erklärung des Dritten vorliegt.

## III. Untervermietung, Nutzungsart

1. Die Unter- oder Weitervermietung der überlassenen Räumlichkeiten, Flächen oder Vitrinen sowie die Einladung zu Vorstellungsgesprächen. Verkaufs- oder ähnlichen Veranstaltungen bedürfen der vorherigen Zustimmung des Hotels in Textform (§ 126b BGB). § 540 Abs. 1 S. 2 BGB findet im geschäftlichen Verkehr keine Anwendung.
2. Der Kunde ist verpflichtet, das Hotel unverzüglich und unaufgefordert, spätestens jedoch bei Vertragsschluss darüber aufzuklären, ob die Leistungserbringung und/oder die Veranstaltung, sei es aufgrund ihres politischen, religiösen oder sonstigen Charakters, geeignet ist, öffentliches Interesse hervorzurufen oder Belange des Hotels zu beeinträchtigen. Zeitungsanzeigen, sonstige Werbemaßnahmen oder Veröffentlichungen, die einen Bezug zum Hotel aufweisen und/oder die beispielsweise Einladungen zu Vorstellungsgesprächen bzw. Verkaufsveranstaltungen enthalten, bedürfen der schriftlichen Einwilligung des Hotels. Verletzt der Kunde diese Aufklärungspflicht oder erfolgt eine Veröffentlichung ohne eine solche Einwilligung des Hotels, hat das Hotel das Recht, die Veranstaltung abzusagen. In diesem Fall muss der Kunde den vereinbarten Preis für die Veranstaltung abzüglich der ersparten Aufwendungen des Hotels zahlen.

## IV. Leistungen, Preise, Zahlung; Aufrechnung; Pfandrecht

1. Das Hotel ist verpflichtet, die vom Kunden gebuchten Räumlichkeiten bereitzuhalten und die vereinbarten Leistungen zu erbringen.
2. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Leistungserbringung geltenden bzw. vereinbarten Preise des Hotels zu zahlen. Dies gilt auch für vom Kunden veranlasste Leistungen und Auslagen des Hotels an Dritte, insbesondere auch für Forderungen von Urheberrechteverwertungsgesellschaften. Für Dienstleistungen nach 24 Uhr ist das Hotel berechtigt, für die Bereitstellung von Mitarbeitern im Veranstaltungs- bzw. Restaurantbereich angemessene Zuschläge pro angefangene Stunde zu veranschlagen.

3. Die vereinbarten Preise schließen die jeweils geltende gesetzliche Mehrwertsteuer sowie etwaige lokale Steuern oder Abgaben, z. B. Übernachtungssteuer, ein, sofern der Kunde die Räumlichkeiten und sonstigen Leistungen des Hotels zur privaten Lebensführung und persönlichen Bedarfsdeckung verwendet. Lokale Abgaben, die nach dem Kommunalrecht vom Gast persönlich geschuldet sind, z. B. Kurtaxe, sind in den vereinbarten Preisen nicht enthalten. Im Hinblick auf Verträge mit nichtprivaten Kunden behält sich das Hotel vor, Nettopreise anzugeben oder zu vereinbaren.
4. Ist ein Mindestumsatz vereinbart worden und wird dieser nicht erreicht, kann das Hotel 60% des Differenzbetrages als entgangenen Gewinn verlangen, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder das Hotel einen höheren Schaden nachweist.
5. Überschreitet der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Veranstaltung vier Monate und erhöht sich der von dem Hotel allgemein für derartige Leistungen berechnete Preis, so kann der vertraglich vereinbarte Preis angemessen, höchstens jedoch um 5% erhöht werden.
6. Die Abrechnung erfolgt in der Währung EURO. Im Falle der Zahlung mit ausländischen Zahlungsmitteln gehen die Kursdifferenzen und Bankspesen zu Lasten des zur Zahlung Verpflichteten
7. Die Preise können vom Hotel geändert werden, wenn der Kunde nachträglich Änderungen der Anzahl der gebuchten Räumlichkeiten, der Leistung des Hotels oder der Aufenthaltsdauer der Gäste wünscht und das Hotel dem zustimmt.
8. Rechnungen des Hotels sind - sofern nichts anderes vereinbart ist - sofort ab Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig und zahlbar. Eine Rechnung gilt spätestens 3 Tage nach Versendung als beim Kunden zugegangen, sofern kein früherer Zugang durch das Hotel oder späterer Zugang durch den Kunden nachgewiesen werden kann. Bei Zahlungsverzug ist das Hotel berechtigt, die jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinsen zu verlangen. Dem Hotel bleibt der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines niedrigeren Schadens vorbehalten.
9. Für jede Mahnung nach Verzugseintritt hat der Kunde Mahnkosten in Höhe von € 5,- an das Hotel zu erstatten. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass dem Hotel keine oder wesentlich geringere Kosten für die Mahnung entstanden sind.
10. Veränderungen des Umsatzsteuersatzes führen nicht zu einer Veränderung der Preise. Ein Ausgleich der umsatzsteuerlichen Mehr- oder Minderbelastung der Parteien untereinander ist ausgeschlossen.
11. Das Hotel ist berechtigt, jederzeit angemessene Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistung zu verlangen, zum Beispiel in Form einer Kreditkartengarantie.
12. In begründeten Fällen, z.B. Zahlungsrückstand des Kunden oder Erweiterung des Vertragsumfanges, ist das Hotel berechtigt, auch nach Vertragsschluss bis zu Beginn der Veranstaltung eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung im Sinne vorstehender Nr. 11 oder eine Anhebung der im Vertrag vereinbarten Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung bis zur vollen vereinbarten Vergütung zu verlangen.
13. Der Kunde kann gegenüber Forderungen des Hotels nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

14. An allen vom Kunden in das Hotel eingebrachten Gegenständen hat das Hotel für seine Forderungen ein Pfandrecht, § 704 BGB.

#### **V. Nichterscheinen / Rücktritt / Stornierung des Kunden**

1. Ein Rücktritt des Kunden von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag bedarf vorbehaltlich Nr. 5 der Zustimmung des Hotels in Textform (§ 126b BGB).
2. Für gemietete Räumlichkeiten ist das vereinbarte Entgelt vorbehaltlich Nr. 5 auch dann zu zahlen, wenn die Zustimmung des Hotels gem. Nr. 1 nicht erfolgt, die Buchung vom Kunden storniert wird oder der Kunde nicht erscheint. Storniert der Kunde im Fall der Miete von Räumlichkeiten erst zwischen der 8. und 4. Woche vor dem Veranstaltungstermin ist das Hotel berechtigt, zusätzlich zum vereinbarten Preis 35 % des entgangenen Speisenumsatzes in Rechnung zu stellen, bei jedem späteren Rücktritt 70% des entgangenen Speisenumsatzes. Die Berechnung des Speisenumsatzes erfolgt nach der Formel „Menüpreis x Teilnehmerzahl“. Was für das Menü noch kein Preis vereinbart, wird das preiswerteste 3-Gang-Menü des jeweils gültigen Veranstaltungsangebotes zu Grunde gelegt. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
3. Wurde eine Tagungspauschale je Teilnehmer vereinbart, so ist das Hotel vorbehaltlich Nr. 5 berechtigt, bei einer Stornierung zwischen der 8. und 4. Woche vor dem Veranstaltungstermin 60 %, bei einem späteren Rücktritt 85 % nach der Formel „Tagungspauschale x vereinbarte Teilnehmeranzahl“ in Rechnung zu stellen. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass dem Hotel kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
4. Sofern zwischen dem Hotel und dem Kunden ein Termin zum kostenfreien Rücktritt vom Vertrag schriftlich vereinbart wurde, kann der Kunde bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche des Hotels auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Kunden erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt in Textform (§ 126 b BGB) gegenüber dem Hotel ausübt, sofern nicht ein Fall gemäß Nummer 5 vorliegt.
5. Vorstehende Ziffern gelten nicht bei der Verletzung der Verpflichtung des Hotels zur Rücksichtnahme auf Rechte, Rechtsgüter und Interessen des Kunden, wenn diesem ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist oder ihm ein sonstiges gesetzliches oder vertragliches Rücktrittsrecht zusteht.

#### **VI. Rücktritt des Hotels**

1. Sofern ein kostenfreies Rücktrittsrecht des Kunden innerhalb einer bestimmten Frist schriftlich vereinbart wurde, ist das Hotel in diesem Zeitraum seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Kunden nach den vertraglich gebuchten Veranstaltungsräumen vorliegen und der Kunde auf Rückfrage des Hotels auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet. Dies gilt entsprechend bei Einräumung einer Option, wenn andere Anfragen vorliegen und der Kunde auf Rückfrage des Hotels nicht zur festen Buchung bereit ist.
2. Falls und soweit mit dem Kunden die Leistung von Vorauszahlungen vereinbart ist und der Kunde diese auch innerhalb einer vom Hotel gesetzten angemessenen Nachfrist mit Ablehnungsandrohung nicht leistet, ist das Hotel berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

3. Ferner ist das Hotel berechtigt, aus sachlich gerechtfertigtem Grund vom Vertrag zurückzutreten, beispielsweise falls
  - höhere Gewalt oder andere vom Hotel nicht zu vertretende Umstände die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen;
  - Veranstaltungen unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z. B. bezüglich der Person des Gastes oder des Zwecks gebucht werden;
  - das Hotel begründet Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Hotelleistungen den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen des Hotels in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass dies dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich des Hotels zuzurechnen ist;
  - der Zweck bzw. der Anlass des Aufenthaltes gesetzeswidrig ist;
  - ein Verstoß gegen Ziff. III Nr. 1 vorliegt.
4. Das Recht des Hotels Schadensersatz zu verlangen, wird durch den Rücktritt nicht berührt.
5. Bei berechtigtem Rücktritt des Hotels entsteht kein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz.

#### **VII. Teilnehmeranzahl; Abrechnung bei Veranstaltung**

1. Der Kunde ist verpflichtet, dem Hotel gegenüber bei Vertragsschluss die voraussichtliche Teilnehmeranzahl der geplanten Veranstaltung anzugeben. Eine Änderung der Teilnehmeranzahl um mehr als 5 % muss dem Hotel spätestens fünf Werktage vor Veranstaltungsbeginn mitgeteilt werden; sie bedarf der Zustimmung des Hotels in Textform (§ 126 b BGB).
2. Bei der Berechnung von Leistungen, die das Hotel nach den Anzahl der gemeldeten Personen vornimmt (z. B. Speisen, Getränke, etc.) wird bei einer Erhöhung der gemeldeten und vertraglich vereinbarten Teilnehmeranzahl die tatsächliche Zahl der Personen berechnet.
3. Eine Reduzierung der Teilnehmeranzahl durch den Kunden um maximal 5 % wird vom Hotel bei der Abrechnung anerkannt. Bei darüber hinausgehenden Abweichungen wird die ursprünglich vereinbarte Teilnehmeranzahl abzüglich 5 % zu Grunde gelegt. Der Kunde hat das Recht, den vereinbarten Preis um die von ihm nachzuweisenden, aufgrund der geringeren Teilnehmeranzahl ersparten Aufwendungen, zu mindern
4. Verschieben sich ohne vorherige Zustimmung des Hotels in Textform (§ 126 b BGB) die vereinbarte Anfangs- und/oder Schlusszeit der Veranstaltung, so kann das Hotel zusätzliche Kosten für die Leistungserbringung in Rechnung stellen, es sei denn, das Hotel hat die Verschiebung zu vertreten.
5. Bei Veranstaltungen, die über 23 Uhr hinausgehen, kann das Hotel von diesem Zeitpunkt an den Personalaufwand aufgrund eines Einzelnachweises abrechnen, soweit das vereinbarte Entgelt nicht bereits eine Zeitdauer von über 23 Uhr hinaus berücksichtigt. Ferner kann das Hotel aufgrund des Einzelnachweises weiterhin Fahrtkosten der Mitarbeiter berechnen, wenn diese nach Betriebsschluss der öffentlichen Verkehrsmittel den Heimweg antreten müssen.

#### **VIII. Mitnahme von Speisen und Getränken zu Veranstaltungen**

1. Der Kunde darf Speisen und/oder Getränke zu den Veranstaltungen nicht mitbringen. Ausnahmen bedürfen

einer Vereinbarung in Textform (§ 126 b BGB). In diesem Fall fällt ein zu vereinbarendes Entgelt an. Das Hotel haftet nicht für Schäden, die durch mitgebrachte Speise oder Getränke verursacht werden, es sei denn, dem Hotel fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.

2. Das Hotel übernimmt keine Haftung für Schäden verursacht durch Speisen oder Getränke, die nach einer Veranstaltung vom Kunden oder Dritten mitgenommen werden, es sei denn, dem Hotel fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.
3. Vorgenannte Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

#### **IX. Technische Einrichtungen und Anschlüsse für Veranstaltungen**

1. Soweit das Hotel für den Kunden auf dessen Veranlassung hin technische oder sonstige Einrichtung von Dritten beschafft, handelt es im Namen, in Vollmacht und auf Rechnung des Kunden. Der Kunde haftet für die pflegliche Behandlung und die ordnungsgemäße Rückgabe. Er stellt das Hotel von allen Ansprüchen Dritter aus der Beschaffung und Überlassung dieser Einrichtung frei, es sei denn, dem Hotel fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.
2. Bei Installation von technischen Aufbauten und Anlagen kann das Hotel verlangen, dass diese vom TÜV oder einem vergleichbaren Prüfungsunternehmen abgenommen werden und dass der Kunde dem Hotel unverzüglich und unaufgefordert das technische Prüfzeugnis vorlegt.
3. Die Verwendung von eigenen elektrischen Anlagen des Kunden unter Nutzung des Stromnetzes des Hotels bedarf der schriftlichen Einwilligung des Hotels; diese kann von der kostenpflichtigen Beistellung eines Hoteltechnikers abhängig gemacht werden. Der Kunde haftet für durch die Verwendung seiner Geräte auftretende Störungen oder Beschädigungen an den technischen Anlagen des Hotels, wenn das Hotel diese nicht zu vertreten hat. Treten Beschädigungen an Sachen Dritter oder gegenüber Dritten auf, so haftet hierfür allein der Kunde und der Kunde stellt das Hotel von allen Ansprüchen Dritter frei, Die Regelung in XII. Nr. 1 und 2 gilt entsprechend.
4. Der Kunde ist mit Einwilligung des Hotels berechtigt, eigene Telefon-, Telefax- und Datenübertragungseinrichtungen zu benutzen; dafür kann das Hotel eine Anschlussgebühr verlangen. Bleiben durch den Anschluss eigener Anlagen des Kunden geeignete Anschlüsse des Hotels ungenutzt, kann das Hotel eine Ausfallvergütung verlangen.
5. Störungen an vom Hotel zur Verfügung gestellten technischen oder sonstigen Einrichtungen wird das Hotel nach Möglichkeit sofort beseitigen. Zahlungen können nicht zurückbehalten oder gemindert werden, soweit das Hotel diese Störung nicht zu vertreten hat.
6. Soweit das Hotel Internet-Anschlüsse, Verbindungen und Netzwerke bereitstellt, stellt der Kunde das Hotel von etwaigen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen Nutzung der Internetverbindung folgen. Das Hotel haftet ferner nicht für etwaige Sachschäden, die aufgrund der Nutzung des Internets oder der Netzwerke durch den Kunden entstehen. Die Regelung in XII. Nr. 1 und Nr. 2 gilt entsprechend.
7. Der Kunde ist verpflichtet, im Fall der von ihm arrangierten Musikdarbietung die entsprechende Meldungen und

Abrechnungen mit der GEMA vorzunehmen. Der Kunde stellt das Hotel insofern von allen etwaigen Ansprüchen von Verwertungsgesellschaften frei.

8. Die für eine Veranstaltung notwendigen behördlichen Erlaubnisse hat sich der Kunde rechtzeitig und auf eigene Kosten zu beschaffen.

#### **X. Haftung; Dekorationsmaterial; Ausstellungsgegenstände bei Veranstaltungen**

1. Anlieferungen von Material für eine Veranstaltung sind dem Hotel fünf Werktage vor Anlieferung mitzuteilen, um eine Annahme und entsprechende Lagerung zur gewährleisten.
2. Mitgeführte Ausstellungs- oder sonstige, auch persönliche, Gegenstände befinden sich auf Gefahr des Kunden in den Veranstaltungsräumlichkeiten bzw. dem Hotel. Das Hotel übernimmt für Verlust, Untergang oder Beschädigung keine Haftung, auch nicht für Vermögensschäden, außer bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Hotels. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Zudem sind all Fälle, in denen die Verwahrung aufgrund der Umstände des Einzelfalls eine vertragstypische Pflicht darstellt, von dieser Haftungsfreizeichnung ausgeschlossen. Die gesetzliche Haftung gem. §§ 701 ff. BGB bleibt hiervon unberührt.
3. Mitgeführtes Dekorationsmaterial hat den brandschutztechnischen Anforderungen zu entsprechen. Das Hotel ist berechtigt, dafür einen behördlichen Nachweis zu verlangen. Erfolgt in diesem Falle die Vorlage eines behördlichen Nachweises nicht, ist das Hotel berechtigt, bereits eingebrachtes Material auf Kosten des Kunden zu entfernen. Wegen möglicher Beschädigungen sind die Aufstellung und das Anbringen von Gegenständen im Hotel vorher mit dem Hotel abzustimmen.
4. Die mitgeführten Ausstellungs- oder sonstige Gegenstände hat der Kunde nach Ende der Veranstaltung unverzüglich zu entfernen. im Fall einer Verletzung dieser Pflicht, ist das Hotel berechtigt, die Entfernung und Lagerung zu Lasten des Kunden vorzunehmen oder für die Dauer des Verbleibs der Gegenstände eine angemessene Raummiete zu verlangen. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass der oben genannte Anspruch nicht oder nicht in der der geforderten Höhe entstanden ist.
5. Verpackungsmaterial (Kartonagen, Kisten, Plastik, etc.), das vom Kunden angeliefert wird, muss vom Kunden nach der Veranstaltung selbst entsorgt oder wieder mitgenommen werden. Sollte der Kunde dem nicht nachkommen, kann das Hotel das Verpackungsmaterial auf Kosten des Kunden entsorgen bzw. entsorgen lassen.
6. Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Gegenstände, die von Fremdfirmen gemietet und im Auftrag des Kunden in die Räume des Hotels gebracht worden sind.

#### **XI. Haftung des Kunden für Schäden**

1. Der Kunde haftet für alle Schäden am Gebäude oder Inventar des Hotels, die durch ihn, durch Veranstaltungsteilnehmer bzw. –besucher, Mitarbeiter oder sonstige Dritte verursacht werden.
2. Das Hotel kann vom Kunden die Stellung einer angemessenen Sicherheit (z.B. Versicherungen, Kautionen, Bürgschaften, etc.) verlangen.

## **XII. Generelle Haftung des Hotels; Verjährung**

1. Die Haftung des Hotels für eigenes Verschulden und das Verschulden seiner Erfüllungsgehilfen ist – gleich aus welchem Rechtsgrund, allerdings vorbehaltlich Nr. 2 – auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.
2. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche aus Produkthaftung, einer vom Hotel übernommenen Garantie und solche Ansprüche aufgrund einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und einer Verletzung von sogenannten Kardinalspflichten, also solchen Pflichten, deren Einhaltung zur Erreichung des Vertragszwecks unabdingbar ist und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen kann. Im letzten Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz der typischen, vorhersehbaren Durchschnittsschäden beschränkt.
3. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen des Hotels auftreten, wird das Hotel bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge des Kunden bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Kunde ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten. Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, das Hotel rechtzeitig auf die Möglichkeit der Entstehung eines außergewöhnlich hohen Schadens hinzuweisen.
4. Mitgeführte Gegenstände des Kunden befinden sich auf Gefahr des Kunden im Hotel. Das Hotel übernimmt für Verlust, Untergang oder Beschädigung keine Haftung außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
5. Soweit dem Kunden ein Stellplatz in der Hotelgarage oder auf einem Hotelparkplatz – gleich ob unentgeltlich oder gegen Entgelt – zur Verfügung gestellt wird, kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag im Sinne von §§ 688 ff. BGB zustande. Das Hotel haftet nicht für Abhandenkommen oder Beschädigungen des Fahrzeugs sowie von dessen Inhalt, außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
6. Nachrichten, Post und Warensendungen für den Kunden werden mit Sorgfalt behandelt. Das Hotel übernimmt die Zustellung, Aufbewahrung und die Nachsendung nur auf Anfrage, Risiko und Kosten des Kunden. Schadensersatzansprüche, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, sind ausgeschlossen.
7. Die Verjährung von Ansprüchen des Kunden richtet sich grundsätzlich nach den gesetzlichen Bestimmungen. In Abweichung von § 195 BGB beträgt die Verjährungsfrist für alle Ansprüche des Kunden ein Jahr. Abweichend von § 199 Abs. 3 Nr. 1 und Abs. 4 BGB verjähren Schadensersatzansprüche und andere Ansprüche ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in fünf Jahren von ihrer Entstehung an. Vorstehende Ausnahmen gelten nicht für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder Freiheit oder wenn dem Hotel Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

## **XIII. Fundsachen**

Zurückgelassene Sachen werden nur auf Anfrage, Risiko und Kosten des Kunden nachgesandt. Das Hotel bewahrt zurückgelassene Gegenstände sechs Monate auf. Nach diesem Zeitpunkt erwirbt der Finder Eigentum an dem Gegenstand, wenn der Berechtigte weder bekannt geworden ist noch der Berechtigte sein Recht angemeldet hat.

## **XIV. Information nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Grand Hyatt Berlin ist grundsätzlich nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

## XV. Datenschutz

Grand Hyatt Berlin befolgt die Datenschutzrichtlinie für Gäste unter <http://privacy.hyatt.com> („Datenschutzrichtlinie“).

### 1. Einführung

Wir nutzen Ihre persönlichen Daten zur Erfüllung unserer Verpflichtung, unseren Gästen eine herausragende Erfahrung in Verbindung mit Ihren sämtlichen Interaktionen mit Hyatt (der „Zweck“) anzubieten. Im Rahmen dieses Vorhabens setzen wir uns dafür ein, die persönlichen Daten, die wir erfassen, zu schützen.

Als einem unserer Gäste oder einer anderen Person, mit der wir geschäftlich zu tun haben, werden wir Ihre persönlichen Daten in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzrichtlinie für Gäste EU (die „Richtlinie“) erfassen, nutzen und offenlegen.

### 2. Anwendung dieser Richtlinie

Diese Richtlinie gilt für persönliche Daten von Gästen und den anderen Personen aus der Europäischen Union, dem Vereinigten Königreich und der Schweiz, mit denen wir an Hyatt-Standorten Geschäfte betreiben oder die uns in diesen Ländern aufsuchen (wie unten definiert) und sie gilt für die Nutzung dieser persönlichen Daten in jedweder Form, egal ob mündlich, elektronisch und/oder in Schriftform.

Mit dieser Richtlinie wird unsere Verpflichtung zum Schutz Ihrer Daten umgesetzt, und sie wurde von allen separaten und gesonderten juristischen Personen eingeführt, die die verschiedenen Standorte unter oder in Verbindung mit den Marken Hyattä, Park Hyattä, Miravalä, exhaleä, Grand Hyattä, Hyatt Regencyä, Andazä, Hyatt Centric®, The Unbound Collection by Hyattä, Hyatt Placeä, Hyatt Houseä, Hyatt Zivaä, Hyatt Zilarä oder Hyatt Residence Clubä auf der ganzen Welt leiten, betreiben, unter Franchise oder Lizenz führen, ihr Eigentümer sind oder Dienstleistungen für sie erbringen, einschließlich der mit Hyatt verbundenen unabhängigen Markenstandorte (einzeln als „Hyatt-Standort“ und gemeinsam als „Hyatt-Standorte“ bezeichnet). Zu diesen juristischen Personen gehören Hyatt Hotels Corporation und ihre direkten und indirekten Tochtergesellschaften sowie alle separaten und gesonderten juristischen Personen, die Eigentümer der einzelnen weltweiten Hyatt-Standorte sind oder unter einer Hyatt-Marke Dienstleistungen anbieten. Verweise auf „Hyatt“, „wir“ und „unser/unsere/unsere“ in dieser Richtlinie beziehen sich je nach Kontext zusammen auf diese separaten und gesonderten juristischen Personen. Eine Liste der juristischen Personen von Hyatt finden Sie hier.

Diese Richtlinie dient zwar dazu, ein möglichst breites Spektrum unserer weltweiten Informationsverarbeitungsaktivitäten zu beschreiben, doch diese Verarbeitungsaktivitäten sind in einigen Rechtsordnungen aufgrund von Einschränkungen durch ihre Gesetze unter Umständen stärker eingeschränkt. Beispielsweise können die Art der persönlichen Daten, die wir erfassen dürfen, oder die Art und Weise, wie wir diese Daten verarbeiten, durch die Gesetze in einem bestimmten Land/einer bestimmten Region eingeschränkt sein. In diesen Fällen passen wir unsere internen Richtlinien und Verfahren an die Anforderungen der örtlichen Gesetze an.

Wenn Sie ein Mitarbeiter von Hyatt sind, konsultieren Sie bitte die Datenschutzrichtlinie für Mitarbeiter oder die geltende Datenschutzrichtlinie Ihres Arbeitgebers, da die vorliegende Richtlinie auf Ihre persönlichen Daten keine Anwendung findet, es sei denn, diese wurden in Ihrer Eigenschaft als Gast gesammelt.



### 3. Arten von persönlichen Daten, die wir erfassen

Der Begriff „persönliche Daten“ in dieser Richtlinie bezeichnet Daten, die Sie als Person identifizieren oder mit deren Hilfe Sie als solche identifiziert werden können. Zu den Arten von persönlichen Daten, die wir verarbeiten (die je nach Rechtsordnung und dem anwendbaren Recht variieren können), gehören Folgende:

- Name, Geschlecht, private und geschäftliche Kontaktdaten, geschäftlicher Titel, Geburtsdatum und -ort, Passfoto, Nationalität sowie Ausweis- und Visumsdaten,
- biometrische Informationen, Spracherkennung (z. B. Alexa), Gesichtserkennung;
- Angaben zum Gästeaufenthalt, einschließlich der Hotels, in denen Sie gewohnt haben, An- und Abreisedaten, verwendete Waren und Dienstleistungen, Sonderwünsche, Anmerkungen zu Ihren Servicevorlieben (einschließlich Zimmer- und Urlaubsvorlieben), gewählte Telefonnummern sowie erhaltene Fax-, Text- und Telefonnachrichten;
- Ihre Kreditkartendaten, Angaben zur Zahlungsmethode und Ihre Kontodetails oder Mitgliedschaftsunterlagen zu Hyatt-Programmen für Vielreisende sowie Vielflieger- oder Reisepartnerprogrammen;
- alle nötigen Angaben zur Erfüllung von Sonderwünschen (z. B. Krankheiten, die eine besondere Unterkunft erfordern, oder Dienstleistungen);
- Informationen, Feedback oder Inhalte, die Sie hinsichtlich Ihrer Marketing-Vorlieben, durch Teilnahme an Umfragen, Gewinnspielen, Wettbewerben oder Angeboten oder an unsere Websites, Apps oder den Websites und Apps von Drittanbietern bereitstellen,
- Informationen, die an einem Hyatt-Standort durch die Nutzung von Überwachungskameras, Internetsystemen (einschließlich kabelgebundener oder drahtloser Netzwerke, die Daten über Ihren Computer, Ihr Smartphone oder mobiles Endgerät oder Ihren Standort sammeln), Kartenschlüsseln und anderen Technologiesystemen erfasst werden;
- Informationen, die bei Ihrem Zugriff auf eine Hyatt-App oder Hyatt-Website erfasst werden (im Folgenden näher in den Abschnitten 7 und 8 beschrieben),
- Kontaktdaten und sonstige relevante Angaben zu den Mitarbeitern von Firmenkunden und Anbietern sowie anderen Personen, mit denen wir Geschäfte tätigen (z. B. Reisebüros, Konferenz- und Event-Planer), und
- in seltenen Fällen Daten zur Kreditwürdigkeit von Kunden.

Der Großteil der persönlichen Daten, die wir verarbeiten, sind Daten, die Sie oder jemand, der in Ihrem Namen handelt, uns wissentlich zur Verfügung stellen. In einigen Fällen verarbeiten wir jedoch persönliche Daten, die wir über Sie anhand von anderen Informationen, die Sie uns bereitstellen, oder während unserer Interaktionen mit Ihnen folgern, oder persönliche Daten über Sie, die wir von Dritten (z. B. Ihrem Reisebüro, Ihrer Fluggesellschaft, Ihrem Arbeitgeber (wenn Ihr Arbeitgeber für Sie bucht), oder Ihre Drittanbieterkarte oder Ihren Treueprogrammanbieter) erhalten. Diese Richtlinie findet auch bei persönlichen Daten über Sie Anwendung, die wir von einem Dritten erhalten, es sei denn, diese werden speziell durch eine Datenschutzrichtlinie dieses Dritten geregelt.

Es kann vorkommen, dass persönliche Daten, die Sie uns bereitstellen oder die wir erfassen, nach den Datenschutzgesetzen einiger Länder oder Regionen als „sensible persönliche Daten“ eingestuft werden. In diesen Gesetzen sind „sensible persönliche Daten“ als persönliche Daten definiert, anhand derer wir die ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse Überzeugungen oder sonstige Überzeugungen ähnlicher Art, Gewerkschaftsmitgliedschaft oder Mitgliedschaft in einem Berufsverband, körperliche oder geistige Gesundheit

oder Krankheit, medizinische Behandlungen, genetische Daten, biometrische Daten und Informationen über das Sexualleben oder die sexuelle Orientierung ermitteln oder folgern können. In einigen seltenen Fällen können an Ihrem Standort Finanzunterlagen sensible persönliche Daten darstellen. Wenn wir uns bei der Verarbeitung Ihrer „sensiblen persönlichen Daten“ auf Ihre Zustimmung verlassen, haben Sie das Recht, die Zustimmung jederzeit zurückzuziehen. Wir verarbeiten „sensible persönliche Daten“, sofern und soweit dies nach der in Ihrem Land geltenden Rechtsordnung und den anwendbaren Gesetzen zulässig und erforderlich ist.

Falls es nicht gesetzlich erforderlich ist, sind Sie nicht dazu verpflichtet, Hyatt Ihre „sensiblen persönlichen Daten“ zu überlassen. Falls Sie sich dafür entscheiden, dies nicht zu tun, können Sie dennoch weiterhin Produkte oder Dienstleistungen von Hyatt erwerben.

#### 4. Nutzung Ihrer persönlichen Daten

In Übereinstimmung mit den anwendbaren Gesetzen sind wir berechtigt, Teile Ihrer persönlichen Daten zu folgenden Zwecken zu erfassen, zu nutzen und offenzulegen:

- Bereitstellung und Abrechnung der Hotelunterkunft sowie sonstiger Waren und Dienstleistungen,
- Bereitstellung eines besseren oder individuelleren Service-Niveaus, einschließlich Informationen und Dienstleistungen von Dritten (z. B. zusätzliche Gästeleistungen in den Hyatt Hotels und Resorts, lokale Sehenswürdigkeiten und Transportoptionen),
- Erbringung von Dienstleistungen in Ihrem Auftrag, einschließlich Gastronomie- und Transporttätigkeiten;
- Verwaltung des Hyatt Programms für Vielreisende (z. B. World of Hyatt);
- Erfüllung vertraglicher Pflichten gegenüber Ihnen, allen Personen, die an Ihrer Reiseorganisation beteiligt sind (z. B. Reisebüros, Organisatoren von Gruppenreisen und Ihr Arbeitgeber) und Anbietern (z. B. Kreditkartengesellschaften, Fluggesellschaften und Drittanbieter von Treueprogrammen);
- Durchführung von Marktstudien, Umfragen zur Kundenzufriedenheit und Qualitätssicherung sowie Direktmarketing und Verkaufsförderung (weitere Informationen zur Durchführung von Direktmarketing finden Sie in Abschnitt 9 unten);
- Gewährleisten der Sicherheit und des Schutzes der Mitarbeiter, Gäste und sonstigen Besuchern,
- Verwaltung der allgemeinen Aufzeichnungen,
- Erfüllung gesetzlicher Anforderungen und behördlicher Auflagen,
- Testen und Bewerten neuer Produkte und Dienstleistungen
- Bearbeitung von Kreditanträgen (zum Beispiel im Rahmen von Hyatt Residence Club Standorten).

Wenn wir Ihre persönlichen Daten als einem unserer Gäste oder einer anderen Person, mit der wir geschäftlich zu tun haben, verarbeiten, dann tun wir dies in unserem berechtigten Interesse (gemäß den obigen Ausführungen), aufgrund rechtlicher Verpflichtungen, denen wir unterliegen, oder weil die Daten benötigt werden, um vertragliche Verpflichtungen Ihnen gegenüber, einer Person gegenüber, die Ihre Reisevorbereitungen trifft (z. B. Reisebüromitarbeitern, Organisatoren von Gruppenreisen oder Ihrem Arbeitgeber) und Anbietern (z. B. Kreditkartenfirmen, Fluglinienbetreibern und Treueprogrammen Dritter), zu erfüllen.

Hyatt verwendet und speichert Ihre persönlichen Daten so lange, wie es zur Erfüllung des Zwecks, zu dem sie verarbeitet werden, erforderlich ist, und in Übereinstimmung mit unseren gesetzlichen und regulatorischen Verpflichtungen und Risikomanagementrichtlinien. Reservierungsunterlagen werden zum Beispiel für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach dem Jahr, in dem die Reservierung vorgenommen wurde, und Verkaufsverträge

für den Zeitraum der Verjährungsfrist zuzüglich zehn (10) Jahre aufbewahrt. Persönliche Informationen in Datensätzen können für längere Zeiträume aufbewahrt werden, wenn sie einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht oder einer bestimmten Anforderung eines Landes bzw. einer Region unterliegen.

## 5. Offenlegung Ihrer persönlichen Daten

Wir sind berechtigt, Ihre persönlichen Daten gelegentlich offenzulegen. Diese Offenlegung erfolgt ausnahmslos in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht.

Zu den Umständen, unter denen derartige Offenlegungen zulässig sind (zusätzlich zu den in Abschnitt 4 oben genannten Umständen), gehören Folgende:

### 5.1 Unsere Agenten, Dienstleister und Lieferanten

Wie viele internationale Hotelmarken lagern auch wir unter Umständen bestimmte Funktionen oder die Verarbeitung bestimmter Informationen an Dritte aus. Wenn wir die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten an Dritte auslagern oder Ihre persönlichen Daten externen Dienstleistern bereitstellen, verpflichten wir diese Dritten, Ihre persönlichen Daten im Einklang mit den Bestimmungen und Bedingungen dieser Richtlinie durch angemessene Sicherheitsvorkehrungen zu schützen. Eine Liste der Kategorien von Drittanbieter-Beauftragten, Dienstleistern und Lieferanten, an die Ihre Daten weitergegeben werden können, finden Sie hier.

### 5.2 Verbrauchereinsichten

Wenn wir im Besitz persönlicher Daten zu Ihnen sind, können wir diese persönlichen Daten anderen Unternehmen gegenüber, die ebenfalls Daten zu Ihnen besitzen, offenlegen. Diese Unternehmen können diese Daten miteinander kombinieren, um dadurch Ihre Vorlieben und Interessen besser zu verstehen, was es ihnen und uns ermöglicht, Ihnen einen besseren Service anzubieten. Wenn Ihre persönlichen Daten für Direktmarketingzwecke verwendet werden, haben Sie das Recht, dem zu widersprechen, indem Sie sich unter den in nachfolgendem Abschnitt 12 angegebenen Kontaktinformationen an uns wenden. Weitere Informationen zu unserem Direktmarketing finden Sie unter nachfolgendem Abschnitt 9.

### 5.3 Kreditgenehmigung

Wenn Sie einen Kredit beantragen, werden Ihre persönlichen Daten genutzt und entsprechenden Dritten gegenüber in Übereinstimmung mit den anwendbaren Gesetzen offengelegt, um zu bestimmen, ob Ihnen ein Kreditrahmen eingeräumt und ob dieser beibehalten werden kann.

### 5.4 Geschäftstransfers

Im Rahmen der Weiterentwicklung unserer Geschäfte werden wir unter Umständen Hotels und sonstige Vermögensgegenstände verkaufen oder die Funktion des Geschäftsführers oder Franchisegebers eines Hyatt-Standorts aufgeben. Unter diesen Umständen sind wir berechtigt, die über Sie erfassten persönlichen Daten oder die Kontrolle über diese persönlichen Daten als geschäftlichen Vermögensgegenstand bei einem solchen Transfer zu berücksichtigen. Außerdem können über Sie erfasste persönliche Daten oder die Kontrolle über diese Daten im unwahrscheinlichen Fall, dass wir oder im Wesentlichen all unsere Vermögensgegenstände übernommen werden,

zu den übertragenen Vermögensgegenständen gehören.

## 5.5 E-Folio-Programm

Wenn Sie Mitarbeiter oder selbstständiger Vertragspartner eines Unternehmens sind, das am E-Folio-Programm von Hyatt teilnimmt, und Sie die Firmenkreditkarte nutzen, die Ihnen von Ihrem Arbeitgeber oder Firmenkunden (für den Fall, dass Sie als selbstständiger Vertragspartner tätig sind) zur Bezahlung Ihrer Hotelrechnung in einem Hyatt-Standort zur Verfügung gestellt wurde, sind Sie berechtigt, die Vorteile des E-Folio-Programms von Hyatt zu nutzen.

Gemäß den Bestimmungen des E-Folio-Programms wird ein Auszug Ihrer Rechnung (einschließlich Ihrer Aufenthaltsdaten, Kreditkartendaten und angefallenen Hotelkosten am Hyatt-Standort, die Zimmer- sowie sämtliche Nebenkosten mit einschließen, wobei die Nebenkosten sich auf Speisen, Getränke und Gebühren für kostenpflichtige Unterhaltungsmöglichkeiten beziehen, jedoch nicht auf diese beschränkt sind) von dem Hyatt-Standort elektronisch über das Informationsverarbeitungssystem von Hyatt in den USA entweder an Hyatt oder an einen externen Dienstleister mit Sitz in den USA übertragen, der im Auftrag von Hyatt den Rechnungsauszug erstellt. Dieser wird anschließend übermittelt an:

- die Kreditkartengesellschaft, den Kreditkartenherausgeber oder deren jeweilige Auftragnehmer, die wiederum den Auszug an Ihren Arbeitgeber oder Firmenkunden (oder deren jeweilige Auftragnehmer) weiterleiten werden, um die Verarbeitung und Verfolgung Ihrer Reisekosten zu ermöglichen, oder aber,
- unter bestimmten eingeschränkten Bestimmungen wird der Auszug zum gleichen Zweck direkt an Ihren Arbeitgeber oder Firmenkunden (oder deren jeweilige Auftragnehmer) übermittelt.

Die Unternehmen, die den Auszug Ihrer Rechnung erhalten, befinden sich möglicherweise in den USA. Dort gelten keine spezifischen Datenschutzgesetze, die jedwede Nutzung von persönlichen Daten in allen Einzelheiten regeln, wie dies in anderen Teilen der Welt der Fall ist (insbesondere in Europa, Kanada, Australien, Südafrika und größtenteils in Südamerika). Um den Schutz Ihrer persönlichen Daten zu gewährleisten, gelten für die Übertragung dieser Informationen an das Informationssystem von Hyatt mit Sitz in den USA unsere verbindlichen Unternehmensvorschriften (wenn sie bei Ihnen Anwendung finden - weitere Informationen zu unseren verbindlichen Unternehmensregeln finden Sie in Abschnitt 12 weiter unten). Drittanbieter von Leistungen, die stellvertretend für Hyatt die Auszüge zusammenstellen, unterliegen den Vertragspflichten, um die Anforderungen der verbindlichen Unternehmensvorschriften von Hyatt zu erfüllen.

Sobald die persönlichen Daten an die Kreditkartengesellschaft, den Kreditkartenherausgeber, Ihren Arbeitgeber oder Firmenkunden oder deren jeweilige Auftragnehmer übermittelt wurden, unterliegen diese nicht mehr den in dieser Richtlinie beschriebenen Schutzmechanismen, sondern vielmehr Ihren Vereinbarungen mit Ihrem Arbeitgeber oder Firmenkunden, der betreffenden Kreditkartengesellschaft oder dem betreffenden Kreditkartenherausgeber.

## 5.6 Rechtsgültige Bedingungen

Wir behalten uns das Recht vor, persönliche Daten, die wir über Sie besitzen, offenzulegen, wenn wir durch ein zuständiges Gericht dazu oder gesetzlich verpflichtet werden oder von einer Behörde dazu aufgefordert werden oder feststellen, dass dies notwendig oder wünschenswert ist, um die Gesetze einzuhalten oder um unsere Rechte oder unser Eigentum im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen zu schützen oder zu verteidigen. Wir behalten uns außerdem das Recht vor, persönliche Daten, die wir erfasst haben, aufzubewahren und diese persönlichen Daten zu

verarbeiten, um Buchhaltungs- und Steuervorschriften und -verordnungen und gesonderten Gesetzen zur Datenarchivierung gerecht zu werden.

## 6. Internationale Weitergabe persönlicher Daten

Wie die meisten internationalen Unternehmen haben wir bestimmte Aspekte unserer Datenverarbeitungsaktivitäten in Einklang mit den anwendbaren Gesetzen zentralisiert, was in vielen Fällen dazu führt, dass Ihre persönlichen Daten von einem Land in ein anderes übertragen werden. Wenn Sie beispielsweise eine Reservierung vornehmen und/oder sich in einem der Hyatt-Standorte außerhalb der Vereinigten Staaten aufhalten, werden die dabei erfassten persönlichen Daten in die Vereinigten Staaten übertragen und dort gemäß den Unternehmensvorschriften von Hyatt verarbeitet (falls sie bei Ihnen Anwendung finden; weitere Informationen zu unseren verbindlichen Unternehmensregeln finden Sie in Abschnitt 12 unten). Die Rechtsordnungen, in denen diese Daten verarbeitet werden, verfügen nicht zwangsläufig über Gesetze, die dem Schutz Ihrer persönlichen Daten dienen. Dennoch werden Ihre persönlichen Daten bei Übertragung innerhalb der Hyatt-Gesellschaften im Einklang mit den Bestimmungen und Bedingungen dieser Richtlinie und den anwendbaren Gesetzen verarbeitet. Eine Liste der wichtigsten Hyatt-Standorte, an die Ihre persönlichen Daten übertragen werden können, und der Länder, in denen diese Unternehmen ansässig sind, finden Sie durch Auswahl der Option „Alle“ unter: <https://www.hyatt.com/explore-hotels>.

Darüber hinaus können einige der Drittanbieter, an die wir Ihre persönlichen Daten übermitteln, an verschiedenen Standorten ansässig sein, von denen einige einen niedrigeren Datenschutzstandard als in Ihrem Heimatland haben. Wenn wir persönliche Daten an diese Dritten weitergeben, sorgen wir für angemessene Sicherheitsvorkehrungen und verpflichten diese Dritten, Ihre persönlichen Daten in Übereinstimmung mit den Bestimmungen und Bedingungen dieser Richtlinie durch geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu schützen. Diese Dritten gliedern sich im Wesentlichen in zwei Gruppen: (i) lokale Lieferanten, die einzelne Hyatt-Standorte oder Gruppen von Hyatt-Standorten unterstützen, die in jedem der Länder mit Hyatt-Standorten tätig sein können; oder (ii) zentral beauftragte Dienstleister, die Hyatt als Ganzes unterstützen, die sich an unseren wichtigsten Geschäftsstandorten befinden können, insbesondere in den Vereinigten Staaten (wo wir unseren Hauptsitz haben), der Schweiz und Hongkong.

## 7. Daten, die wir online über Sie erfassen

Wenn Sie auf eine Hyatt-Website zugreifen, könnten Sie folgende Informationen interessieren:

### 7.1 Sie können ohne Preisgabe Ihrer Identität surfen

Sie können unsere Websites immer besuchen, ohne sich einzuloggen oder preiszugeben, wer Sie sind.

### 7.2 Nutzungsdaten

Wenn Sie unsere Websites besuchen, erfassen wir Informationen darüber, wie Sie diese Websites nutzen. Zu diesen Informationen gehören die Internet-Protokolladresse, die Ihrem Computer bei jeder Internetnutzung automatisch zugewiesen wird, Datum und Uhrzeit Ihres Besuchs, die Seiten, auf die Sie zugreifen, sowie die Verweildauer auf jeder Seite, die Art des Internetbrowsers, den Sie nutzen, das Betriebssystem Ihres Endgeräts sowie die URL anderer Websites, die Sie vor und nach unserer Website besucht haben. Diese Daten werden jedoch nicht mit Ihnen als Person verknüpft, es sei denn, Sie erstellen ein Benutzerprofil. Wir können jedoch Daten zu der Art des verwendeten

Endgeräts erfassen.

### 7.3 Cookies und ähnliche Technologien

Wir nutzen die „Cookie-Technologie“ auf unseren Websites, um die Funktionalität unserer Websites auszuwerten und optimieren zu können. Unsere Cookies an sich können Ihre Identität nicht preisgeben. Beim Besuch unserer Websites wird der Browser oder das Gerät für unsere Server identifiziert, jedoch nicht Sie als Person. Weitere Informationen darüber, wie Cookies auf den Websites von Hyatt eingesetzt werden, sind unter [hyatt.com](http://hyatt.com) verfügbar.

Wenn Sie keine Cookies verwenden möchten, können Sie sie blockieren, indem Sie die Einstellungen Ihres Internetbrowsers ändern. Allerdings können Sie in diesem Fall nicht alle Funktionen unserer Websites nutzen, darunter die Anpassungsfunktionen, die mit der Erstellung eines Benutzerprofils verknüpft sind.

Weitere Informationen über Cookies, ähnliche Technologie und deren Funktionsweise erhalten Sie unter [allaboutcookies.org](http://allaboutcookies.org).

### 7.4 Soziale Netzwerke

Unsere Websites können ebenfalls Plug-Ins und andere Funktionen enthalten, die soziale Netzwerke von Dritten in unsere Websites integrieren. Sie können diese manuell aktivieren. Falls Sie dies tun, können Dritte, die diese Plattformen betreiben, Sie identifizieren und möglicherweise ermitteln, wie Sie diese Website nutzen, woraufhin sie diese Informationen speichern und mit Ihrem Profil in einem sozialen Netzwerk verknüpfen können. Bitte lesen Sie sich die Datenschutzrichtlinien dieser sozialen Netzwerke genau durch, um zu verstehen, wie mit Ihren persönlichen Daten umgegangen wird. Wenn Sie diese Plug-Ins und andere Funktionen aktivieren, so geschieht dies auf Ihr eigenes Risiko hin.

### 7.5 Erstellen eines Benutzerprofils

Sie können auf einer Hyatt-Website ein Benutzerprofil erstellen, um unter anderem Ihre Online-Transaktionen zu erleichtern und die Nutzung unserer Websites an Ihre Interessen anzupassen. Dadurch können wir Ihnen geeignetere Empfehlungen aussprechen. Wir sind berechtigt, die in Ihrem Benutzerprofil angegebenen Informationen dazu zu nutzen, gegebenenfalls andere von uns und unseren Dienstleistern verwaltete Datenbanken zu füllen. Indem Sie ein Benutzerprofil erstellen, stimmen Sie zu, dass wir die für diese Zwecke von Ihnen angegebenen persönlichen Daten verwenden.

Sie können persönliche Daten, die Sie uns zur Aufnahme in Ihr Benutzerprofil zur Verfügung gestellt haben, anzeigen, aktualisieren oder entfernen, indem Sie Ihr Benutzerprofil online ändern oder eine entsprechende E-Mail an [conciierge@hyatt.com](mailto:conciierge@hyatt.com) schreiben. Wenn Sie sich anschließend entscheiden, das Benutzerprofil zu entfernen, haben wir das Recht, persönliche Daten, die Sie zuvor zur Aufnahme in Ihr Benutzerprofil zur Verfügung gestellt haben, für Aufzeichnungs- und Qualitätssicherungszwecke zu nutzen (es sei denn, wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, Ihre persönlichen Daten zu löschen, nicht mehr zu verarbeiten oder zu verwenden). Auch wenn Sie kein Benutzerprofil erstellen möchten, können Sie unsere Websites nutzen, um nach Services zu suchen und diese zu erwerben.

## 7.6 Links zu anderen Websites

Wenn Sie eine Hyatt-Website besuchen und beispielsweise beschließen, einen Geschenkgutschein zu erwerben, einen Flug oder einen Mietwagen zu buchen, Prämienanfrageformulare einzureichen oder sich online für eine Stelle bewerben, werden Sie wahrscheinlich reibungslos mit von Dritten betriebenen Websites verbunden, mit denen wir Verträge über die Bereitstellung dieser Dienstleistungen geschlossen haben. Wenn Sie auf einen Link auf unserer Website oder einer anderen Website klicken, sollten Sie stets in der Adresszeile des Browsers prüfen, ob Sie auf eine andere Website weitergeleitet wurden. Diese Richtlinie und unsere Verantwortung sind auf unsere eigenen Methoden zur Informationserfassung beschränkt. Wir sind weder verantwortlich noch übernehmen wir eine Gewährleistung für die Methoden zur Informationserfassung oder Datenschutzrichtlinien anderer Websites, die von Dritten oder unseren Dienstleistern betrieben werden und auf denen Sie Ihre persönlichen Daten direkt eingeben. Ferner können wir keine Gewährleistung für den Inhalt von Websites übernehmen, die von diesen Dritten oder unseren Dienstleistern betrieben werden, selbst wenn Sie über einen Link auf unseren Websites aufgerufen werden können. Wir empfehlen Ihnen dringend, die Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien sämtlicher externer Sites zu lesen, bevor Sie während des Zugriffs auf diese Websites persönliche Daten übermitteln.

## 7.7 Sicherheit

Da uns die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten wichtig ist, setzen wir für die Verschlüsselung der von Ihnen zur Verfügung gestellten persönlichen Daten eine Transport Layer Security ("TLS")-Software ein. Bei der Nutzung von TLS werden Ihre persönlichen Daten verschlüsselt an uns übermittelt. Durch das Symbol eines geschlossenen Vorhängeschlosses bzw. eines durchgehenden Schlüssels in der Adressleiste Ihres Browsers wird bestätigt, dass Ihre persönlichen Daten unter Verwendung der TLS-Verschlüsselung übertragen werden. Sie können auch sicherstellen, dass Ihre persönlichen Daten mit TLS verschlüsselt werden, indem Sie sich vergewissern, dass sich das Präfix der für diese Seite aufgelisteten Webadresse von „http“ in „https“ geändert hat. Wenn das entsprechende Symbol und/oder das Präfix „https“ nicht angezeigt werden/wird, sollten Sie nicht davon ausgehen, dass die persönlichen Daten, die Sie angeben sollen, vor der Übertragung verschlüsselt werden.

Die persönlichen Daten, die wir von Ihnen erfassen, werden von uns und/oder unseren Dienstleistern in Datenbanken gespeichert, die durch eine Kombination aus physischen und elektronischen Zugriffskontrollen, Firewall-Technologie und anderen adäquaten Sicherheitsmaßnahmen geschützt sind. Dennoch lassen sich mit Sicherheitsmaßnahmen dieser Art der Verlust, Missbrauch oder die Änderung persönlicher Daten nicht völlig ausschließen, und wir übernehmen im weitesten, gemäß geltendem Recht zulässigen Umfang keine Haftung für Schäden oder Forderungen im Zusammenhang mit derartigen Vorfällen. Wir werden Sie in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen über jeden Fall von Verlust, Missbrauch oder der Änderung persönlicher Daten, von dem Sie betroffen sind, in Kenntnis setzen. Dadurch wird gewährleistet, dass Sie notwendige Maßnahmen zur Wahrung Ihrer Rechte unternehmen können.

## 7.8 Minderjährige

Auf unseren Websites werden keine Produkte oder Services für Kinder verkauft, und wir holen niemals wissentlich persönliche Daten von Kindern ein oder erfassen diese wissentlich. Wenn Sie unter 18 Jahre alt sind (oder Minderjähriger im Sinne der Rechtsordnung, in deren Geltungsbereich Sie unsere Website besuchen), dürfen Sie unsere Websites nur gemeinsam mit einem Erziehungsberechtigten oder einem Vormund nutzen.

## 7.9 Gezielte Werbung

Wenn es gesetzlich zulässig ist, können wir mit anderen Unternehmen zusammenarbeiten, um Werbe- oder Marketingmaterial zu übermitteln, das Sie möglicherweise relevant und nützlich finden. Dies kann Werbung beinhalten, die auf Ihren eigenen Websites oder Apps oder in von uns gesendeten Mitteilungen angezeigt wird, oder Werbung, die von uns auf den Websites anderer Unternehmen angezeigt wird. Die Werbung, die Sie sehen, kann auf Informationen basieren, die wir oder Dritte von Ihnen erfasst haben, oder auf Ihren Aktivitäten auf unseren Websites oder auf den Websites von Dritten.

## 8. Apps

Wenn Sie eine unserer Apps herunterladen oder sich für deren Nutzung registrieren, können Sie uns persönliche Daten wie Ihren Namen, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Benutzername, Kennwort und andere Registrierungsinformationen, finanzielle und Kreditkarteninformationen, persönliche Beschreibungen und/oder Bilder übermitteln.

Wenn Sie unsere Apps verwenden, können wir bestimmte Informationen automatisch sammeln, einschließlich technischer Daten zu Ihrem mobilen Endgerät, der Identifikationsnummer Ihres Endgeräts, mobiler Netzwerkinformationen, der Art des mobilen Browsers, den Sie verwenden, sowie Informationen über die Art, wie Sie die App nutzen.

Je nachdem, welche App Sie verwenden, und nur, nachdem Sie Ihre Zustimmung gegeben haben, können wir auch Informationen erfassen, die auf Ihrem Endgerät gespeichert sind, einschließlich Kontaktinformationen, Freundeslisten, Anmeldeinformationen (falls diese benötigt werden, damit wir auf Ihre Anfrage hin mit anderen Apps kommunizieren können), Fotos, Videos, Standortinformationen oder anderer digitaler Inhalte. Weitere Informationen zu der Art von Daten, die wir sammeln, finden Sie in den Datenschutzrichtlinien der einzelnen Apps.

## 9. Wahlmöglichkeit

Sie können stets selbst bestimmen, welche persönlichen Daten (wenn überhaupt) Sie uns zur Verfügung stellen. Wenn Sie bestimmte Details jedoch nicht angeben möchten, können einige der Angebote für Sie dadurch beeinträchtigt werden (beispielsweise können wir ohne Ihren Namen keine Reservierung vornehmen).

Wenn Sie uns Ihre Kontaktdaten zur Verfügung stellen (z. B. Postanschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Faxnummer), können wir Sie über Produkte, Dienstleistungen, Angebote und Veranstaltungen informieren, die für Sie nach unserer Einschätzung von Interesse sein könnten. Wenn Sie Ihr Einverständnis erklärt haben, sind wir darüber hinaus berechtigt, Ihre persönlichen Daten an sorgfältig ausgewählte Dritte weiterzugeben, die womöglich direkt mit Ihnen kommunizieren. Sie können stets selbst entscheiden, ob Sie diese Mitteilungen erhalten möchten oder nicht, indem Sie uns, wie in Abschnitt 12 unten beschrieben, kontaktieren oder die in den Mitteilungen enthaltenen Anweisungen zum „Abmelden“ befolgen.

Wenn Sie über ein Konto im Rahmen unseres Programms für Vielreisende (z. B. World of Hyatt) verfügen, werden Sie während des Mitgliedschaftsverfahrens oder beim Erstellen Ihres Benutzerprofils aufgefordert, Ihre Vorlieben in Bezug auf die Kommunikation festzulegen. Wir können Sie außerdem auffordern anzugeben, in welcher Form Sie Angebote, Marketing- und Werbeinformationen erhalten möchten (z. B. per E-Mail, per Post) und ob Sie bereit sind, an Umfragen teilzunehmen. Nachdem Sie Ihre Vorlieben angegeben haben, können Sie diese jederzeit ändern.



In einigen Rechtsordnungen sind wir durch die Datenschutzgesetze neben Ihrer Zustimmung zu dieser Richtlinie dazu verpflichtet, eine separate Einwilligung einzuholen, bevor wir Ihnen Informationen senden, die Sie nicht ausdrücklich angefordert haben. Unter bestimmten Umständen kann Ihre Einwilligung impliziert werden (z. B. wenn Mitteilungen erforderlich sind, um Ihre Anfragen zu erfüllen und/oder wenn Sie uns freiwillig Informationen zur Verfügung gestellt haben, die wir nutzen dürfen). In anderen Fällen sind wir berechtigt, Ihre Einwilligung ausdrücklich in Übereinstimmung mit anwendbarem Recht einzuholen (z. B. wenn die erfassten Informationen nach örtlichen Vorschriften als „Sensible Persönliche Daten“ eingestuft werden).

Aufforderungen Ihrerseits, Ihnen keine Direktmarketing-Materialien zu senden, kommen wir ausnahmslos nach. Bei Erhalt einer solchen Aufforderung werden Ihre Kontaktdaten „unterdrückt“ anstatt gelöscht. Dadurch ist sichergestellt, dass Ihre Aufforderung aufgezeichnet und aufbewahrt wird, es sei denn, sie wird durch eine spätere Einwilligung außer Kraft gesetzt.

#### 10. Aktualisieren von oder Zugreifen auf Ihre persönlichen Daten

Gemäß dem Datenschutzgesetz in Europa haben Sie verschiedene Rechte in Bezug auf Ihre persönlichen Daten, die wir verarbeiten.

Mit wenigen eingeschränkten Ausnahmen sind Sie berechtigt, auf persönliche Daten, die wir über Sie aufbewahren, zuzugreifen und sie zu aktualisieren. Wenn Sie sich über persönliche Daten informieren möchten, die wir über Sie besitzen, senden Sie uns eine schriftliche Aufforderung per Post oder E-Mail an die in Abschnitt 12 unten angegebenen Adressen. Denken Sie daran, Ihren vollständigen Namen, Ihre Adresse und Telefonnummer anzugeben sowie Unterlagen zum Nachweis Ihrer Identität einzureichen (beispielsweise Ihren Personalausweis oder Reisepass), damit wir Ihre Identität feststellen und herausfinden können, ob wir persönliche Daten über Sie besitzen, oder falls wir Sie kontaktieren müssen, um weitere benötigte Informationen zu erhalten, um diese Feststellung zu ermöglichen. Wenn Sie kurz nacheinander mehr als eine Aufforderung senden, erhalten Sie von uns unter Umständen auf Ihre nachfolgende Aufforderung eine Antwort, in der wir auf unsere frühere Antwort verweisen und nur die Elemente nennen, die sich wesentlich geändert haben.

Sie sind berechtigt, uns per Post oder E-Mail an die in Abschnitt 12 unten genannte Adresse aufzufordern, persönliche Daten, die wir über Sie besitzen, zu korrigieren, zu löschen und/oder deren Verarbeitung oder Nutzung zu beenden oder einzuschränken. Wenn wir ebenfalls der Meinung sind, dass die persönlichen Daten falsch sind oder dass die Verarbeitung beendet werden sollte, löschen bzw. korrigieren wir die Daten. Wenn wir nicht der Meinung sind, dass die persönlichen Daten falsch sind, setzen wir Sie darüber in Kenntnis, erklären Ihnen den Grund für unsere Ablehnung und halten in den relevanten Dateien fest, dass Sie die persönlichen Daten für falsch halten.

Sie können auch von Ihrem Recht auf Datenübertragbarkeit Gebrauch machen, indem Sie einen Brief oder eine E-Mail an die in nachfolgendem Abschnitt 12 genannten Adressen senden.

Des Weiteren haben Sie unter Umständen die Möglichkeit, der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten aufgrund Ihrer besonderen Situation zu widersprechen. Sie können dies tun, indem Sie uns eine schriftliche Anfrage per Post oder E-Mail an die in nachfolgendem Abschnitt 12 genannten Adressen senden. Wenn wir zustimmen, dass Sie zu einem solchen Widerspruch berechtigt sind, werden wir Ihre persönlichen Daten nicht mehr verarbeiten.

Wenn Sie mit der Art und Weise, wie wir Ihre Anfrage bearbeitet haben, unzufrieden sind, können Sie Ihr Anliegen

an den Datenschutzbeauftragten weiterleiten, indem Sie eine E-Mail an [privacy@hyatt.com](mailto:privacy@hyatt.com) senden.

## 11. Änderungen dieser Richtlinie

Wie sich auch unser Unternehmen ständig verändert, so kann auch diese Richtlinie geändert werden. Bei Änderungen der Richtlinie werden wir geeignete Maßnahmen ergreifen, um Sie auf die Änderung aufmerksam zu machen. Damit Sie darüber informiert sind, zu welchem Zeitpunkt etwaige Änderungen vorgenommen werden, enthält diese Richtlinie ein Gültigkeitsdatum, das Sie am Dokumentende finden.

## 12. Antrag auf Zugriff auf persönliche Daten/Fragen oder Beschwerden

Bei Fragen zu dieser Richtlinie, zu der beschriebenen Verarbeitung Ihrer Daten oder bei Bedenken oder Beschwerden hinsichtlich der Anwendung der Richtlinie oder falls Sie (wie oben in Abschnitt 10 beschrieben) einen Antrag stellen möchten, um Ihre Rechte in Bezug auf die persönlichen Daten, die wir über Sie verwalten, auszuüben, wenden Sie sich wie nachfolgend beschrieben an uns:

durch einen Anruf bei einer der folgenden gebührenfreien Reservierungsnummern, die im Kundenservice-Abschnitt auf [hyatt.com](http://hyatt.com) angegeben sind,

per Post an Hyatt Hotels & Resorts, Attn: Consumer Affairs, 9805 Q Street, Omaha, NE 68127, USA oder

indem Sie sich an einem unserer Standorte an die Rezeption wenden.

Wenn Sie mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, können Sie mit einer E-Mail an [privacy@hyatt.com](mailto:privacy@hyatt.com) Ihre Bedenken an den Datenschutzbeauftragten weitergeben.

Diese Richtlinie begründet für sich alleine genommen keine vertraglichen Rechte. Jedoch hat Hyatt in einigen Ländern auch die Einhaltung einiger gesetzlicher Pflichten in Bezug auf persönliche Daten gewährleistet, indem eine Reihe verbindlicher Standards und Richtlinien (in einigen Ländern als verbindliche Unternehmensvorschriften bekannt) erarbeitet und von diversen nationalen Datenschutzbehörden genehmigt wurden. Demzufolge sind Sie je nach Ihren Umständen und Ihrem Standort womöglich in der Lage, Ihre Datenschutzrechte anhand dieser Standards oder Richtlinien durch diese Behörde oder ein Gericht durchzusetzen. Wenn Sie mehr über diese Standards und Richtlinien wissen möchten, wenden Sie sich unter der oben genannten Adresse an Hyatt Hotels & Resorts oder unter der oben genannten E-Mail-Adresse an das Büro des Datenschutzbeauftragten.

Alle Anträge auf Zugriff auf Ihre persönlichen Daten müssen schriftlich per Post oder E-Mail erfolgen. Wir beantworten Ihre Anträge per Post, E-Mail, Telefon oder einem anderen Kommunikationsweg, den wir für angemessen erachten.

Falls Unstimmigkeiten zwischen der englischen Version dieser Richtlinie und einer Version dieser Richtlinie in einer anderen Sprache bestehen, ist die englische Version maßgeblich.

## **XVI. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zur ihrer Wirksamkeit der Schriftform, ist der Kunde Verbraucher genügt für seine Erklärungen die Textform (§ 126 b BGB).

2. Erfüllung- und Zahlungsort ist der Sitz des Hotels.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand – auch für Scheck- und Wechselangelegenheiten – ist im kaufmännischen Verkehr der Sitz des Hotels. Sofern ein Kunde die Voraussetzungen des § 38 Abs. 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat, gilt als Gerichtsstand der Sitz des Hotels.
4. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.