

ALGEMENE VOORWAARDEN THERMEN RESORTS

Deze algemene voorwaarden van **THERMEN RESORTS** worden gebruikt door diverse (in)directe dochtervennootschappen van Quality Wellnessresorts Holding B.V. gevestigd te Voorst. Deze algemene voorwaarden zijn ook te raadplegen via de websites van de (in)directe dochtervennootschappen van Quality Wellnessresorts Holding B.V. die deze algemene voorwaarden Thermen Resorts gebruiken en een exemplaar kan op verzoek worden toegezonden. Deze algemene voorwaarden worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden'.

1. DEFINITIES EN INTERPRETATIE

- 1.1** Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, hebben de volgende woorden en begrippen de daaraan in dit artikel toegekende betekenis.

Aanbod / Aanbieding(en): ieder aanbod van Thermen Resorts tot het aangaan van een Overeenkomst;

Annulering: de in schriftelijke vorm door de Klant aan Thermen Resorts gedane mededeling dat van een of meer overeengekomen Diensten geheel of gedeeltelijk geen gebruik zal worden gemaakt, dan wel de in schriftelijke vorm door Thermen Resorts aan de Klant gedane mededeling dat een of meer overeengekomen Diensten geheel of gedeeltelijk niet verstrekt zullen worden;

Consument-klant(en): (een) natuurlijk(e) perso(o)nen die niet handel(t)en in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met Thermen Resorts een Overeenkomst heeft/hebben gesloten;

Diensten: de door Thermen Resorts te verlenen diensten zijn in zes (6) groepen onderverdeeld, zijn mogelijk los van elkaar of in combinatie als arrangement af te nemen en bestaan uit:

- a. Horecadiensten: het verstrekken van spijzen en/of dranken en/of logies, alsmede het ter beschikking stellen van (zaal)ruimte en terreinen; en/of
- b. Wellnessdiensten: wellnessfaciliteiten, binnen- en buitensauna's, (kelo)sauna's, (diverse) zwembaden, waaronder whirlpools, bronbaden, stoomkamers, zoutkristalgrot, zoutwaterbad, mintkamer, verhuur van handdoeken, badjassen, en dergelijke; en/of
- c. Health & Beautydiensten: onder meer maar niet uitsluitend schoonheidsbehandelingen, gezondheidsbehandelingen, detox, sapkuren, massages, Rasul-klei behandelingen, Hamam behandelingen, en dergelijke; en/of
- d. Eventhostingdiensten: het bieden van accommodatie aan Gasten op grond van een Overeenkomst met derden die zich bezighouden met het organiseren van trainingen indoor of outdoor, dan wel (buitensport)activiteiten in de omgeving van Thermen Resorts, maar niet beschikken over zelfstandige accommodatie voor het bieden van Horecadiensten; en/of
- e. Retreatsdiensten: één- of meerdaagse programma's, waaronder onder meer maar niet uitsluitend die betreffende yoga, meditatie, dan wel familieopstellingen; en/of
- f. Overige diensten: verhuur van badjassen en handdoeken, shuttleservice, fietsverhuur, botenverhuur, nordic walking en alle overige door Thermen Resorts aangeboden diensten die niet onder sub a. tot en met e. hierboven vallen;

Dienstenovereenkomst: overeenkomst tussen Thermen Resorts en een Klant die betrekking heeft op het verlenen van één of meerdere Diensten;

Factuurwaarde: het totaalbedrag van door de Klant aan Thermen Resorts verschuldigde bedragen uit hoofde van een of meerdere Overeenkomsten, alsmede uit hoofde van (een) op grond van een Overeenkomst verrichte Dienst(en), inclusief bedieningsgeld, toeristenbelasting en BTW, indien en voor zover van toepassing, te vermeerderen met eventuele overige ingevolge deze Algemene Voorwaarden door de Klant verschuldigde bedragen;

Feestdagen: in Nederland algemeen erkende feestdagen;

Gast(en): de natuurlijke perso(o)n(en) aan wie door Thermen Resorts op grond van een met de Klant gesloten Overeenkomst één of meer Diensten dienen te worden verleend. Waar in deze Algemene Voorwaarden van Gast of Klant wordt gesproken, wordt zowel Gast als Klant bedoeld, tenzij uit de inhoud van de bepaling en haar strekking voortvloeit dat slechts één van beide bedoeld kan zijn;

Goederen: alle goederen, daaronder begrepen gelden, geldswaarden en geldswaardige papieren;

Hotelbedrijf: het gedeelte van de bedrijfsactiviteiten van Thermen Resorts dat betrekking heeft op het verstrekken van logies, alsmede het ter beschikking stellen van (zaal)ruimten en terreinen;

Klant(en): zowel Consument-klant(en) als Zakelijke Klant(en);

Koopovereenkomst: overeenkomst tussen Thermen Resorts en een Klant die betrekking heeft op de verkoop en levering van Producten door Thermen Resorts;

No-Show: het zonder Annulering niet gebruik maken door een Klant en/of Gast van één of meerdere op grond van een Overeenkomst door Thermen Resorts te verstrekken Diensten;

Omzetgarantie: een schriftelijke verklaring van de Klant dat ter zake één of meer Overeenkomsten door Thermen Resorts minimaal een bepaald overeengekomen bedrag aan omzet zal worden gerealiseerd;

Overeenkomst(en): (een) Dienstenovereenkomst(en) en/of (een) Koopovereenkomst(en);

Producten: alle producten, zoals bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - Health & Beauty producten en slippers, die door Thermen Resorts in haar shop(s) te koop worden aangeboden;

Reserveringswaarde: de waarde van de Overeenkomst, die gelijk is aan de totale omzetverwachting (omzet voor Thermen Resorts voortvloeiende uit hetgeen wordt geleverd op grond van de Overeenkomst) van Thermen Resorts, inclusief eventuele toeristenbelasting en btw, ter zake een met een Klant en/of Gast gesloten Overeenkomst. Deze omzetverwachting is gebaseerd op het Aanbod/de Aanbieding en eventuele opvolgende schriftelijke prijsafspraken en/of indien deze op dit punt geen uitsluitel bieden of er geen sprake is van een Aanbod/Aanbieding en eventuele opvolgende schriftelijke prijsafspraken, de binnen Thermen Resorts geldende gemiddelden.

Restaurantbedrijf: het gedeelte van de bedrijfsactiviteiten van Thermen Resorts dat betrekking heeft op het verstrekken van spijsen en/of dranken, al dan niet in combinatie met het Hotelbedrijf;

Verlenen van Diensten: het door Thermen Resorts verstrekken van Horecadiensten en/of Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten en/of Eventhostingdiensten en/of Retreatsdiensten en/of Overige diensten, alles met alle daarbij behorende werkzaamheden en diensten, en alles in de ruimste zin van het woord;

Zakelijke Klant(en): (rechts)perso(o)nen of vennootschap(pen) die handel(t)en in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met Thermen Resorts een Overeenkomst heeft/hebben gesloten.

- 1.2** Artikelstitels dienen uitsluitend ter referentie. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.
- 1.3** In deze Algemene Voorwaarden zijn verwijzingen naar wettelijke bepalingen verwijzingen naar wettelijke bepalingen zoals deze luiden op het moment van vaststelling van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.4** In deze Algemene Voorwaarden zal, indien de context dit vereist, het enkelvoud ook het meervoud omvatten en vice versa.

2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Aanbiedingen en Overeenkomsten, alsmede op alle daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen en Diensten.
- 2.2** Indien de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn geweest op enige Overeenkomst, zijn deze automatisch – zonder dat dit nog afzonderlijk tussen de betreffende partijen overeengekomen behoeft te worden – van toepassing op iedere nadien gesloten overeenkomst tussen partijen, tenzij ter zake de betreffende overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen tussen partijen.

- 2.3** De toepasselijkheid op enige Overeenkomst van algemene of specifieke door de Klant gehanteerde voorwaarden wordt door Thermen Resorts uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij en nadat de bedoelde voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door Thermen Resorts van toepassing zijn verklaard op een Overeenkomst. Aanvaarding op deze wijze van de toepasselijkheid van voorwaarden van de Klant op een Overeenkomst brengt in geen geval met zich mee dat die voorwaarden stilzwijgend ook op enige nadien gesloten Overeenkomst van toepassing zijn.
- 2.4** Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze van geval tot geval schriftelijk en uitdrukkelijk door Thermen Resorts aan de Klant zijn bevestigd.
- 2.5** Deze Algemene Voorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke personen, rechtspersonen en vennootschappen waarvan Thermen Resorts gebruik maakt of heeft gemaakt bij het aangaan en/of uitvoeren van een Overeenkomst en het verrichten van de Diensten, dan wel in het algemeen in het kader van de exploitatie van Thermen Resorts.
- 2.6** In geval van nietigheid of vernietiging door de Klant van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van toepassing op de Overeenkomst. Partijen zullen in overleg treden om een nietige of vernietigde bepaling van de Algemene Voorwaarden te vervangen door een bepaling die wel geldig c.q. niet-vernietigbaar is en die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling.
- 2.7** Voor zover een Overeenkomst afwijkt van één of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst. De overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden blijven in dat geval onverminderd op de Overeenkomst van toepassing.
- 2.8** Indien van deze Algemene Voorwaarden vertalingen zijn uitgegeven, geldt dat de versie in de Nederlandse taal prevaleert boven de versie(s) in een andere taal.
- 2.9** Thermen Resorts is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen, in welk geval Thermen Resorts de Klant uiterlijk een maand voor de inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden schriftelijk op de hoogte zal stellen van de wijzigingen en de nieuwe Algemene Voorwaarden zal bijvoegen. Bovendien zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden ook te raadplegen via de website van Thermen Resorts.
- 2.10** Op ieder verblijf in Thermen Resorts zijn ook de huisregels van Thermen Resorts van toepassing. Thermen Resorts hangt op een duidelijk waarneembare plaats de huisregels ter kennisneming voor de Klanten en/of Gasten op c.q. brengt deze op een duidelijk waarneembare plaats aan c.q. legt deze op een duidelijk waarneembare plaats neer c.q. stelt deze schriftelijk aan de Klanten en/of Gasten ter hand. In dit kader worden openbaar toegankelijke ruimten van Thermen Resorts geacht duidelijk waarneembare plaatsen te zijn. Bovendien zijn de huisregels van Thermen Resorts ook te raadplegen via de website van Thermen Resorts. Klanten en Gasten zijn gehouden de huisregels na te leven.

Afdeling 1 DIENSTENOVEREENKOMSTEN

3. RESERVERINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DIENSTENOVEREENKOMSTEN

- 3.1** Indien een Klant en/of Gast gebruik wenst te maken van één of meerdere Dienst(en), dienen deze Dienst(en) tijdig schriftelijk, telefonisch of elektronisch (online) via de website van de (in)directe dochtervennootschap van Quality Wellnessresorts Holding B.V. waarmee de Dienstenovereenkomst wordt aangegaan, gereserveerd te worden. Voor de gereserveerde Dienst(en) kan, zulks ter beoordeling van Thermen Resorts, een gehele of gedeeltelijke

vooruitbetaling verlangd worden. Deze vooruitbetaling dient te geschieden in overeenstemming met de bepalingen van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden (Afrekening en betaling).

- 3.2** Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat Thermen Resorts, dan wel een tussenpersoon namens Thermen Resorts, een boeking/reservering van de Klant schriftelijk heeft bevestigd of indien door Thermen Resorts uitvoering wordt gegeven aan de boeking/reservering van de Klant. Voorts komt een Overeenkomst tot stand door acceptatie door de Klant van een Aanbod. Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van een Overeenkomst zijn slechts bindend indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen. De Overeenkomst komt in de plaats van en vervangt alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie tussen partijen die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst, hoezeer deze ook mogen afwijken van of in strijd zijn met de Overeenkomst. Toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten of vertegenwoordigers van Thermen Resorts binden Thermen Resorts slechts tegenover de Klant indien en voor zover deze toezeggingen en/of afspraken door Thermen Resorts schriftelijk zijn bekrachtigd of bevestigd aan de Klant.
- 3.3** Binnen vierentwintig (24) uur na een (online) reservering ontvangt de Klant van Thermen Resorts, dan wel van een tussenpersoon namens Thermen Resorts, een e-mail met een boekingsbevestiging, welke boekingsbevestiging dient als bewijs van de boeking. De Klant is gehouden de boekingsbevestiging te controleren en Thermen Resorts onverwijld schriftelijk op de hoogte te brengen van een vergissing ten aanzien van de boeking/reservering, bij gebreke waarvan uitvoering van de boeking plaatsvindt zoals weergegeven in de boekingsbevestiging. Alle boeking(en), al dan niet online, zijn uitsluitend geldig nadat zij door Thermen Resorts, dan wel een tussenpersoon namens Thermen Resorts, per e-mail zijn bevestigd. De Zakelijke Klant kan tot een week voor het ingangstijdstip van de door de Zakelijke Klant gereserveerde Dienst(en) wijzigingen aanbrengen in de groepsgrootte zoals vermeld in de reserveringsbevestiging. Indien het aantal personen meer dan 15% lager is dan het opgegeven aantal personen, gelden hiervoor de annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden. Indien het aantal personen op het ingangstijdstip van de door de Zakelijke Klant gereserveerde Dienst(en) lager is dan een week daarvoor aangegeven, worden de kosten van het aantal personen dat lager is dan een week daarvoor aangegeven, volledig in rekening gebracht aan de Zakelijke Klant.
- 3.4** Alle door Thermen Resorts gedane Aanbiedingen ter zake de totstandkoming van Overeenkomsten en het verrichten van de Diensten zijn vrijblijvend en op basis van "zolang de voorraad (c.q. capaciteit) strekt" en kunnen steeds door Thermen Resorts worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Doet Thermen Resorts binnen een naar gelang de omstandigheden te bepalen redelijke termijn na aanvaarding door de Klant een beroep op bedoeld voorbehoud, dan wordt de beoogde Overeenkomst geacht niet te zijn tot stand gekomen en zullen Thermen Resorts en de Klant en/of de Gast handelingen die in de tussentijd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn verricht ongedaan maken, waarbij Thermen Resorts en de Klant en/of de Gast elkaar over en weer alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking zullen verlenen.
- 3.5** Alle door Thermen Resorts verstrekte afbeeldingen, omschrijvingen, maat- en gewichtsopgaven en overige inlichtingen zijn voor Thermen Resorts niet bindend en alleen bedoeld om een algemene voorstelling te geven van de kwaliteit van de door Thermen Resorts aangeboden Diensten. Thermen Resorts aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor foutieve afbeeldingen, foutieve omschrijvingen, foutieve maat- en gewichtsopgaven en overige foutieve inlichtingen.
- 3.6** Alle Aanbiedingen worden door Thermen Resorts, direct dan wel indirect naar beste weten en met de grootste zorg gedaan. Thermen Resorts staat er evenwel niet voor in dat zich ter zake geen afwijkingen voordoen.

3.7 Opties worden verleend met een van tevoren vastgestelde afloopdatum. Een optie die niet uiterlijk op de afloopdatum door de Klant wordt omgezet in een daadwerkelijke reservering dan wel een optie waarvan de Klant eerder schriftelijk heeft aangegeven daarvan geen gebruik te maken, wordt geacht te zijn vervallen zonder dat daartoe door Thermen Resorts een opzegging vereist is. Een optie kan alleen schriftelijk verleend worden.

3.8 Overeenkomsten voor of namens Klanten aangegaan door tussenpersonen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot cargadoors, reisbureaus en andere horecabedrijven, al dan niet in naam van hun relatie(s), worden geacht mede voor rekening en risico van deze tussenpersonen te zijn gesloten. Thermen Resorts is aan tussenpersonen geen commissie of provisie verschuldigd, hoe ook genaamd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. De Klanten en de tussenpersonen zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het aan Thermen Resorts verschuldigde. Gehele of gedeeltelijke betaling van het verschuldigde door de Klant aan Thermen Resorts zal de tussenpersoon in dezelfde mate bevrijden.

3.9 Thermen Resorts kan te allen tijde om welke reden dan ook het sluiten van een Overeenkomst weigeren, behoudens indien een zodanige weigering geschiedt louter op één of meer gronden vermeld in artikel 429 quater Wetboek van Strafrecht (discriminatie). Thermen Resorts heeft het recht om aan Klanten en/of Gasten de toegang tot het Hotelbedrijf en/of Restaurantbedrijf alsook het aanbieden van Diensten te weigeren, indien naar haar inschatting een normale/ordentelijke bedrijfsvoering dit vergt.

4. AFREKENING EN BETALING

4.1 De Klant en/of Gast is de in de Overeenkomst bepaalde prijs verschuldigd dan wel, voor zover de Overeenkomst werd gesloten meer dan drie (3) maanden voor het tijdstip waarop de ingevolge die Overeenkomst te verrichten Dienst(en) verleend moet(en) worden, de prijzen welke gelden op het moment dat de Dienst(en) (moet(en)) wordt(den) verleend, waaronder tevens worden verstaan de prijzen als vermeld op lijsten welke door Thermen Resorts op een voor Klanten en/of Gasten zichtbare plaats zijn aangebracht, dan wel zijn opgenomen in een lijst welke aan Klanten en/of Gasten, desnoods op verzoek, wordt overhandigd. Een lijst wordt geacht voor Klanten en/of Gasten zichtbaar aangebracht te zijn indien deze zichtbaar is in openbaar toegankelijke ruimten van Thermen Resorts.

4.2 Voor aanvullende diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het gebruik van garderobe, garage/parkeren, kluis, stomerij en/of reguliere kledingreiniging, telefoon, fax, internet en radio- en/of televisiediensten, kan door Thermen Resorts een extra vergoeding in rekening worden gebracht.

4.3 Alle rekeningen, daaronder mede begrepen rekeningen ter zake annulering of No-Show, zijn door de Klant en/of Gast verschuldigd op het moment dat deze aan hem worden gepresenteerd.

4.4 Indien een Omzetgarantie is afgegeven is de Klant en/of Gast verplicht ter zake de desbetreffende Overeenkomst(en) tenminste het in de Omzetgarantie bepaalde bedrag aan Thermen Resorts te betalen.

4.5 Zolang Klanten en/of Gasten niet volledig en op juiste wijze aan al hun verplichtingen jegens Thermen Resorts hebben voldaan, is Thermen Resorts gerechtigd om alle Goederen welke door Klanten en/of Gasten in Thermen Resorts zijn meegebracht onder zich te nemen en te houden, totdat Klanten en/of Gasten naar tevredenheid van Thermen Resorts volledig en op juiste wijze aan al hun verplichtingen jegens Thermen Resorts hebben voldaan.

4.6 Indien een andere betalingswijze dan directe betaling is overeengekomen, dienen facturen door de Klant en/of Gast binnen veertien (14) dagen na factuurdatum aan Thermen Resorts te worden voldaan. Indien een factuur wordt toe- of nagezonden, is Thermen Resorts te allen tijde bevoegd

een kredietbeperkingstoeslag van twee procent (2%) van de Factuurwaarde aan de Klant en/of Gast in rekening te brengen, welke opslag vervalt indien de Klant en/of Gast de factuur tijdig en volledig voldoet.

- 4.7** Indien en voor zover tijdige en volledige betaling achterwege blijft, is de Zakelijke Klant in gebreke zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist. De Consument-klant is in gebreke nadat hij schriftelijk is aangemaand en hem een termijn van veertien (14) dagen is gesteld om de vordering van Thermen Resorts alsnog te voldoen, onder aanzegging van de gevolgen bij het uitblijven van tijdige en volledige betaling na aanmaning.
- 4.8** Indien de Klant en/of Gast in gebreke is, dient hij aan Thermen Resorts alle op de incasso van de verschuldigde bedragen vallende (buiten)gerechtelijke kosten aan de zijde van Thermen Resorts, te vergoeden. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend in overeenstemming met hetgeen de wet daaromtrent bepaalt.
- 4.9** Daarenboven is de Zakelijke Klant, indien hij in gebreke is, een bedrag aan rente verschuldigd van twee procent (2%) boven de verschuldigde wettelijke handelsrente. Een gedeelte van een maand wordt bij de berekening van de verschuldigde rente voor een gehele maand gerekend.
- 4.10** Thermen Resorts heeft een retentierecht op door Klanten en/of Gasten in het hotel meegebrachte Goederen tot zekerheid van voldoening van eventuele vorderingen op Klanten en/of Gasten ter zake van Horecadiensten, al dan niet aangevuld met Overige diensten. Indien Thermen Resorts Goederen onder zich heeft als bedoeld in artikel 8.5 en de Klant en/of Gast van wie Thermen Resorts de Goederen onder zich heeft gekregen, gedurende drie (3) maanden in gebreke blijft, acht Thermen Resorts zich vrij om deze Goederen niet langer te bewaren.
- 4.11** Iedere betaling door de Klant en/of Gast zal, ongeacht enige door de Klant en/of Gast bij die betaling geplaatste aantekening dan wel gemaakte opmerking, worden geacht te strekken in mindering op de schuld van de Klant en/of Gast aan Thermen Resorts in de navolgende volgorde:
- de kosten van executie;
 - de gerechtelijke en buitengerechtelijke inningskosten;
 - de rente;
 - de schade;
 - de hoofdsom.
- 4.12** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geschiedt betaling in euro's. Indien Thermen Resorts betaling in buitenlandse valuta accepteert, dan geldt de op het moment van betaling geldende wisselkoers. Thermen Resorts kan daarbij bij wijze van administratiekosten een bedrag in rekening brengen dat overeenkomt met maximaal tien procent (10%) van het bedrag dat in vreemde valuta wordt aangeboden. Thermen Resorts kan dit bewerkstelligen door de geldende wisselkoers met maximaal 10% aan te passen.
- 4.13** Onverminderd bepalingen van dwingend recht, heeft de Klant en/of Gast niet het recht zijn betalingsverplichtingen jegens Thermen Resorts op te schorten en/of te verrekenen met betalingsverplichtingen van Thermen Resorts jegens de Klant en/of Gast.
- 4.14** Thermen Resorts is gerechtigd alle vorderingen op de Klant en/of Gast te verrekenen met iedere schuld die Thermen Resorts aan de Klant en/of Gast, dan wel aan met de Klant en/of Gast gelieerde (rechts-)personen, mocht hebben.
- 4.15** Alle vorderingen van Thermen Resorts op de Klant en/of Gast zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:
- indien na het sluiten van de Overeenkomst aan Thermen Resorts omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat de Klant en/of Gast niet aan zijn verplichtingen zal voldoen, zulks geheel ter beoordeling van Thermen Resorts;

- b. indien Thermen Resorts de Klant en/of Gast bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn verplichtingen en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
- c. in geval van het aanvragen van faillissement of surseance van betaling van de Klant en/of Gast, liquidatie/overlijden of faillissement van de Klant en/of Gast of het op de Consumentklant van toepassing worden van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

4.16 Thermen Resorts is, op basis van haar inschatting van de kredietwaardigheid van de Klant, te allen tijde gerechtigd voor het nakomen van opeisbare en niet-opeisbare betalingsverplichtingen zekerheidstelling of gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen. Indien en zolang de Klant met de verlangde zekerheidstelling of gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling in gebreke blijft, is Thermen Resorts bevoegd haar leveringsplicht op te schorten.

4.17 Klachten van welke aard dan ook ten aanzien van de uitvoering door Thermen Resorts van een Overeenkomst, schorten de betalingsverplichting van de Klant en/of Gast niet op en kunnen slechts schriftelijk ter kennis van Thermen Resorts worden gebracht.

4.18 Op Thermen Resorts rust geen enkele verplichting met betrekking tot een ingediende vordering indien de Klant en/of Gast niet aan al zijn verplichtingen jegens Thermen Resorts (zowel financieel als anderszins) tijdig en volledig heeft voldaan.

4.19 Een vordering betreffende een door Thermen Resorts geleverde Dienst kan geen invloed hebben op eerder geleverde of nog te leveren Diensten, ook niet indien deze eerder geleverde of nog te leveren Diensten zijn of zullen worden verricht ter uitvoering van dezelfde Overeenkomst.

5. WAARBORG SOM EN TUSSENTIJDSE BETALING

5.1 Thermen Resorts kan te allen tijde van de Klant verlangen dat deze onder Thermen Resorts deponeert of doet deponeren een waarborgsom ter hoogte van maximaal de Factuurwaarde minus eventuele reeds verrichte tussentijdse betalingen. Ontvangen waarborgsommen worden deugdelijk geadministreerd, dienen uitsluitend tot zekerheid voor Thermen Resorts en gelden uitdrukkelijk niet als reeds gerealiseerde omzet.

5.2 Thermen Resorts is voorts te allen tijde gerechtigd tussentijdse betaling te verlangen van inmiddels verleende Diensten.

5.3 Thermen Resorts mag zich verhalen op de ingevolge de voorgaande bepalingen gedeponeerde waarborgsom ter zake al datgene wat Klanten en/of Gasten uit welken hoofde ook aan haar verschuldigd zijn. Een eventueel surplus wordt door Thermen Resorts onverwijld aan de Klant en/of Gast terugbetaald.

6. ANNULERING DOOR DE KLANT

6.1 Wanneer Klanten een reservering annuleren, zijn zij verplicht de in dit artikel 6 genoemde bedragen te betalen. Iedere Annulering dient schriftelijk en gedateerd te geschieden. Aan een mondelinge Annulering kan de Klant geen rechten ontleen. Indien niet alle overeengekomen Diensten worden geannuleerd, zijn op de geannuleerde Diensten onderstaande bepalingen pro rata van toepassing.

6.2 Bij een No-Show is de Klant in alle gevallen verplicht de Factuurwaarde van de overeengekomen Dienst(en) te betalen, vermeerderd met de in lid 3 van dit artikel 6 bedoelde bedragen.

6.3 Bedragen die door Thermen Resorts in verband met de Overeenkomst respectievelijk de ingevolge de Overeenkomst te verrichten Diensten ten gevolge van een Annulering door de Klant

reeds aan derden verschuldigd zijn geworden, dienen door de Klant te allen tijde volledig aan Thermen Resorts te worden vergoed.

ANNULERING VAN WELLNESSDIENSTEN EN/OF HEALTH & BEAUTYDIENSTEN

6.4 Zakelijke klanten

Wanneer door een Zakelijke Klant een reservering is gemaakt voor Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten, al dan niet met gebruikmaking van het Restaurantbedrijf, dan geldt voor Annuleringen het volgende:

- a. bij een Annulering meer dan drie (3) maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. bij een Annulering meer dan twee (2) maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is vijftien procent (15%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. bij een Annulering meer dan één (1) maand voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is vijftig procent (50%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. bij een Annulering meer dan veertien (14) dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is zestig procent (60%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. bij een Annulering meer dan zeven (7) dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is vijfenzeventig procent (75%) van de Factuurwaarde verschuldigd; en
- f. bij een Annulering minder dan zeven (7) dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

6.5 Consument-klanten

Wanneer door een Consument-klant een reservering is gemaakt voor Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten, al dan niet met gebruikmaking van het Restaurantbedrijf, dan geldt voor Annuleringen het volgende:

- a. bij een Annulering meer dan één (1) maand voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. bij een Annulering meer dan veertien dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is vijfendertig procent (35%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. bij een Annulering meer dan zeven dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is vijftig procent (50%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. bij een Annulering meer dan drie (3) dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is zestig procent van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. bij een Annulering meer dan vierentwintig (24) uur voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is vijfentachtig procent (85%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f. bij een Annulering minder dan 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

ANNULERING VAN HOTELACCOMMODATIE/LOGIES/ZALEN

6.6.1 Zakelijke Klanten

Wanneer een reservering is gemaakt door een Zakelijke Klant voor hotelaccommodatie, al dan niet met ontbijt, dan geldt voor annulering van die reservering het navolgende:

- a. bij Annulering meer dan 3 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) en bij Annulering meer dan 24 uur voor het ingangstijdstip van

de door de klant gereserveerde Dienst(en) indien deze één hotelkamer betreffen, is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;

- b. bij Annulering meer dan 2 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. bij Annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. bij Annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f. bij Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

6.6.2 Zakelijke Klanten

Wanneer een zaalreservering is gemaakt door een Zakelijke Klant, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende:

- a. bij Annulering meer dan 6 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. bij Annulering meer dan 3 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 10% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. bij Annulering meer dan 2 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. bij Annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f. bij Annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- g. bij Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 100% van de Factuurwaarde verschuldigd.

6.7 Consument-klanten

Wanneer door een Consument-klant een reservering voor hotelaccommodatie, al dan niet met ontbijt, is gemaakt, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende:

- a. bij Annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. bij Annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. bij Annulering meer dan 3 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. bij Annulering meer dan 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd; en
- f. bij annulering 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

ANNULERING VOOR HET RESTAURANTBEDRIJF

6.9 Zakelijke Klanten

Wanneer door een Zakelijke Klant een reservering voor het Restaurantbedrijf (tafelreservering) is gemaakt, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende:

- a. bij Annulering meer dan 6 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. bij Annulering meer dan 3 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 10% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. bij Annulering meer dan 2 maanden voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. bij Annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f. bij Annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- g. bij Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 100% van de Factuurwaarde verschuldigd.

6.10 Consument-klanten

Wanneer door een Consument-klant een reservering voor het Restaurantbedrijf (tafelreservering) is gemaakt, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende:

- (i) indien een menu is overeengekomen:
 - a. bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd;
 - b. bij Annulering 14 dagen of minder maar meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 25% van de Factuurwaarde verschuldigd;
 - c. bij Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 50% van de Factuurwaarde verschuldigd;
 - d. bij Annulering 3 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 75% van de Factuurwaarde verschuldigd.
- (ii) indien geen menu is overeengekomen:
 - a. bij Annulering meer dan tweemaal 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd;
 - b. bij Annulering tweemaal 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de klant gereserveerde Dienst(en) is 50% van de Factuurwaarde verschuldigd.

- 6.11** Annuleringen van reserveringen voor Feestdagen dienen uiterlijk eenentwintig (21) dagen voor de beoogde aankomstdatum te geschieden, op straffe van verschuldigdheid door de Klant van 100% van de Factuurwaarde.

ANNULERING VAN EVENTHOSTINGDIENSTEN, RETREATSDIENSTEN EN OVERIGE DIENSTEN

6.12 Wanneer door een Klant een reservering voor Eventhostingdiensten en/of Retreatsdiensten en/of Overige diensten is gemaakt, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende:

- a. bij een Annulering vanaf één (1) maand of meer voor de ingangsdatum van de gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel door de Klant vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde; en
- b. bij een Annulering veertien (14) dagen of meer voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst is tien procent (10%) van de Factuurwaarde verschuldigd; en

- c. bij een Annulering zeven (7) dagen of meer voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst is vijftientwintig procent (25%) van de Factuurwaarde verschuldigd; en
- d. bij een Annulering tweeënzeventig (72) uur of meer voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijftig procent (50%) van de Factuurwaarde verschuldigd; en
- e. Bij een Annulering meer dan 24 uur voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijfenzeventig procent (75%) van de Factuurwaarde verschuldigd; en
- f. bij een Annulering vierentwintig (24) uur of minder voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is honderd procent (100%) van de Factuurwaarde verschuldigd.

7. ANNULERING DOOR THERMEN RESORTS

- 7.1** Thermen Resorts is met inachtneming van het navolgende bevoegd een Overeenkomst te annuleren, tenzij de Klant binnen 7 dagen na het sluiten van de desbetreffende Overeenkomst schriftelijk te kennen heeft gegeven te verlangen dat Thermen Resorts afstand doet van haar annuleringsbevoegdheid, mits de Klant daarbij ook ondubbelzinnig te kennen heeft gegeven afstand te doen van zijn eigen annuleringsbevoegdheid en met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 7.3, 7.4 en 7.5 hierna.
- 7.2** Indien Thermen Resorts een Dienstenovereenkomst annuleert, zijn de artikelen 6.10 tot en met 6.12 van overeenkomstige toepassing, al naar gelang sprake is van reserveringen met betrekking tot het Restaurantbedrijf, het Hotelbedrijf of Eventhostingdiensten/Retreatsdiensten/Overige Diensten, waarbij in plaats van 'Klant' gelezen moet worden 'Thermen Resorts'.
- 7.3** Thermen Resorts is te allen tijde bevoegd een Dienstenovereenkomst te annuleren zonder tot restitutie van de hierboven bedoelde bedragen gehouden te zijn, indien er voldoende aanwijzingen bestaan dat de op grond van die Overeenkomst in Thermen Resorts te houden bijeenkomst een zodanig ander karakter heeft dan door Thermen Resorts verwacht mocht worden op grond van de aankondiging door de Klant of op grond van de hoedanigheid van de Klant en/of de Gasten, dat Thermen Resorts de Overeenkomst niet gesloten zou hebben indien zij van het werkelijke karakter van de bijeenkomst op de hoogte was geweest.
- 7.4** Maakt Thermen Resorts van de in artikel 7.3 beschreven bevoegdheid gebruik na aanvang van de desbetreffende bijeenkomst, dan is de Klant gehouden tot betaling van de tot dat tijdstip genoten Horecadiensten, alsmede eventueel overige overeengekomen vergoedingen, doch vervalt zijn betalingsverplichting voor het overige. De vergoeding voor genoten Horecadiensten wordt in een voorkomend geval naar evenredigheid van het tijdsverloop van de Overeenkomst berekend.
- 7.5** Thermen Resorts is gerechtigd om, in plaats van haar in artikel 7.3 bedoelde bevoegdheid uit te oefenen, nadere eisen te stellen ten aanzien van het verloop van de desbetreffende bijeenkomst. Indien er voldoende aanwijzingen bestaan dat deze eisen niet (zullen) worden nageleefd, één en ander uitsluitend ter beoordeling van Thermen Resorts, dan is Thermen Resorts alsnog gerechtigd haar in artikel 7.3 bedoelde bevoegdheid uit te oefenen.

8. ALGEMENE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN THERMEN RESORTS

- 8.1** De in dit artikel 8 genoemde rechten en verplichtingen gelden voor alle door Thermen Resorts te verlenen Diensten.

- 8.2** In het geval dat een bijzondere regeling als bedoeld in artikel 9, artikel 10 en artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden afwijkt van een algemene bepaling in dit artikel 8, geldt die bijzondere regeling.
- 8.3** Thermen Resorts is, onverminderd het bepaalde in de hiernavolgende leden van dit artikel 8, krachtens de Overeenkomst verplicht op de overeengekomen tijdstippen de overeengekomen Dienst(en) te verlenen op de binnen Thermen Resorts gebruikelijke wijze.
- 8.4** De in artikel 8.3 genoemde verplichting geldt niet:
- a. in het geval van een No-Show;
 - b. indien de Klant de in artikel 5 bedoelde waarborgsom en/of tussentijdse betaling niet tijdig en volledig voldoet;
 - c. indien de Klant op enige andere wijze niet tijdig en volledig voldoet aan de verplichtingen die hij uit welken hoofde ook jegens Thermen Resorts heeft; en/of
 - d. in geval van overmacht aan de zijde van Thermen Resorts als bedoeld in artikel 19.
- 8.5** Thermen Resorts is gerechtigd om van Klanten en/of Gasten te verlangen dat deze genoeg nemen met (een) andere Dienst(en) dan die volgens de Overeenkomst ter beschikking gesteld zou(den) moeten worden, behoudens indien een dergelijke wens als evident onbillijk en voor de Klant en/of Gast als klaarblijkelijk te bezwaarlijk moet worden beschouwd. De Klant en/of Gast heeft in dat laatste geval het recht om met onmiddellijke ingang de Overeenkomst waarop voormelde wens van Thermen Resorts betrekking heeft, te beëindigen, evenwel zonder dat Thermen Resorts gehouden is tot enige (schade)vergoeding en onverminderd de verplichtingen van de Klant en/of Gast uit hoofde van andere Overeenkomsten met Thermen Resorts. De Klant en/of Gast heeft, indien Thermen Resorts kosten bespaart door op de voet van het voorgaande andere accommodatie ter beschikking te stellen dan die volgens de Overeenkomst ter beschikking gesteld zou moeten worden, recht op het bedrag van die besparing. Voor het overige zal Thermen Resorts nimmer tot enige (schade)vergoeding gehouden zijn.
- 8.6** Thermen Resorts zal Overeenkomsten, dan wel Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren respectievelijk verrichten. Indien Klanten en/of Gasten niet tevreden zijn over een (deel van de) geleverde Dienst(en), dient de desbetreffende Klant en/of Gast onverwijld schriftelijk zijn klacht aan Thermen Resorts kenbaar te maken door middel van op verzoek te verkrijgen klachtenformulieren. De Klant en/of Gast dient een duidelijke omschrijving te geven van de klacht (in ieder geval vermelding van datum, tijd, gedetailleerde omschrijving van de klacht, aanwijzing van mogelijk betrokken werknemers van Thermen Resorts) en Thermen Resorts een naar omstandigheden redelijke termijn te gunnen om de overeengekomen Dienst(en) alsnog naar behoren te verrichten. Is de klacht niet onverwijld schriftelijk kenbaar gemaakt aan Thermen Resorts, dan vervalt elke aanspraak van de Klant en/of Gast jegens Thermen Resorts ter zake.
- 8.7** Thermen Resorts is niet gehouden enig Goed van Klanten en/of Gasten in ontvangst en/of in bewaring te nemen. Indien Thermen Resorts instemt met het in ontvangst en/of in bewaring nemen van enig Goed van Klanten en/of Gasten en voor het in ontvangst en/of in bewaring nemen van deze Goederen enig bedrag aan de Klanten en/of Gasten in rekening brengt, dient Thermen Resorts op die Goederen te letten zoals het een goed huisvader betaamt, onverminderd het bepaalde in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden.
- 8.8** Van de in het gebouw en de aanhorigheden van Thermen Resorts verloren of achtergelaten Goederen die door een Klant en/of Gast zijn gevonden en bij Thermen Resorts zijn ingeleverd, en waarvan de rechthebbende zich niet binnen zestig (60) dagen na de inlevering daarvan bij Thermen Resorts heeft gemeld, verkrijgt Thermen Resorts de eigendom. Indien Thermen Resorts door de Klant en/of Gast achtergelaten Goederen aan deze toezendt, geschiedt zulks geheel voor rekening en risico van de Klant en/of Gast. Thermen Resorts is nimmer tot toezending verplicht.

- 8.9** Thermen Resorts is gerechtigd op ieder moment met onmiddellijke ingang het verstrekken van Diensten aan Klanten en/of Gasten te beëindigen wanneer Klanten en/of Gasten de huisregels van Thermen Resorts bij herhaling overtreden, dan wel zich anderszins zodanig gedragen dat de orde en de rust in Thermen Resorts en/of de normale bedrijfsvoering van Thermen Resorts daardoor kan worden of wordt verstoord. Klanten en/of Gasten dienen alsdan, na volledige betaling van de uit hoofde van de tussen Thermen Resorts en een Klant en/of Gast gesloten Overeenkomst(en) verschuldigde bedragen, op eerste verzoek Thermen Resorts te verlaten. Thermen Resorts mag voornoemde bevoegdheid slechts uitoefenen, indien de aard en de ernst van de door Klanten en/of Gasten begane overtredingen respectievelijk hun gedrag daartoe naar het redelijke oordeel van Thermen Resorts voldoende aanleiding geven.
- 8.10** Storend gedrag, zowel verbaal als non-verbaal, ongepaste gewenste en/of beroepsmatige c.q. betaalde intimiteiten, dan wel ongewenste intimiteiten, zijn niet toegestaan. De Klant en/of Gast zal zich tijdens zijn verblijf bij Thermen Resorts voorts onthouden van, en zal ervoor zorgen dat andere personen in zijn gezelschap en/of behorende tot zijn gezelschap zich onthouden van, drugsgebruik. Klanten en/of Gasten die zich niet houden aan het bepaalde in dit artikel 8.9, dienen Thermen Resorts, na volledige betaling, direct te verlaten.
- 8.11** Bij overtreding van het verbod van beroepsmatige c.q. betaalde intimiteiten, zowel direct als indirect, alsmede bij een redelijk vermoeden daarvan bij Thermen Resorts, één en ander uitsluitend ter beoordeling van Thermen Resorts, verbeurt de Klant en/of Gast die het verbod overtreedt, zonder dat enige ingebrekestelling of andere formaliteit is vereist, jegens Thermen Resorts een onmiddellijk opeisbare en niet voor verrekening of compensatie vatbare boete ten bedrage van EUR 10.000,- (tienduizend euro) per overtreding, zulks onverminderd de rechten van Thermen Resorts krachtens de wet en/of de Overeenkomst en onverminderd het recht van Thermen Resorts om nakoming te vorderen. De in overtreding zijnde Klant en/of Gast is naast het betalen van de boete gehouden tot vergoeding van de door Thermen Resorts als gevolg van de tekortkoming geleden schade voor zover deze schade uitstijgt boven het bedrag van de boete. Voorts wordt de in overtreding zijnde Klant en/of Gast permanent de toegang tot Thermen Resorts onttrokken.
- 8.12** Thermen Resorts is gerechtigd om het verstrekken van Diensten achterwege te laten, dan wel op ieder moment te staken, indien de Klant en/of de Gast zich niet gedraagt conform de stand van Thermen Resorts en de binnen Thermen Resorts geldende normen en waarden. Thermen Resorts kan onder meer eisen stellen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag en de persoonlijke hygiëne van Klanten en/of Gasten. Desgevraagd dienen Klanten en/of Gasten op eerste verzoek Thermen Resorts, als gevolg van het voorgaande in deze bepaling, te verlaten.

9. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN HET HOTELBEDRIJF

- 9.1** Thermen Resorts is gehouden aan Klanten en/of Gasten gedurende de overeengekomen periode accommodatie ter beschikking te stellen van de binnen Thermen Resorts gebruikelijke kwaliteit. De accommodatie staat vanaf 14.00 uur op de dag van aankomst tot 11.00 uur op de dag van vertrek ter beschikking van de Klant en/of Gast. Op verzoek en tegen bijbetaling van een aangepast tarief kan een late check-out overeengekomen worden. De accommodatie staat dan tot 14.00 uur op de dag van vertrek ter beschikking van de Klant en/of Gast.
- 9.2** Thermen Resorts is gehouden de bij de accommodatie behorende, in haar hotel gebruikelijke Horecadiensten te kunnen verlenen en de aldaar gebruikelijke faciliteiten te kunnen verschaffen.
- 9.3** Thermen Resorts is gerechtigd om een Overeenkomst of reservering ten aanzien van logies als geannuleerd te beschouwen wanneer de Klant en/of Gast zich niet uiterlijk om 18.00 uur op de overeengekomen dag van aankomst bij Thermen Resorts meldt, onverminderd het bepaalde in artikel 7 (Annulering door Thermen Resorts).

10. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN HET RESTAURANTBEDRIJF

- 10.1** Thermen Resorts is gehouden op het overeengekomen tijdstip aan Klanten en/of Gasten de overeengekomen faciliteiten ter beschikking te stellen en de overeengekomen spijzen en/of dranken te verstrekken van een hoeveelheid, kwaliteit en op een wijze als in het restaurant van Thermen Resorts gebruikelijk is.
- 10.2** Indien geen spijzen en/of dranken van tevoren zijn overeengekomen, dan verstrekt Thermen Resorts op verzoek van de Klant en/of Gast die spijzen en/of dranken die zij op dat moment kan verstrekken, onverminderd het overige in artikel 10.1 bepaalde.
- 10.3** Indien een Klant en/of Gast niet binnen een half uur na het overeengekomen tijdstip is gearriveerd, is Thermen Resorts gerechtigd de reservering als geannuleerd te beschouwen, onverminderd het bepaalde in artikel 7 (Annulering door Thermen Resorts).

11. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN TER ZAKE ZAALVERHUUR

- 11.1** Thermen Resorts is gehouden de bij de ter beschikkingstelling van (zaal)ruimte(n) behorende Horecadiensten aan de Klanten en/of Gasten te kunnen verlenen.
- 11.2** Thermen Resorts is na overleg met het ter plaatse bevoegde gezag gerechtigd de Overeenkomst wegens gegronde vrees voor verstoring van de openbare orde, zulks naar de redelijke opvatting van Thermen Resorts, te ontbinden. Maakt Thermen Resorts van deze bevoegdheid gebruik, dan zal Thermen Resorts tot geen enkele schadevergoeding gehouden zijn.
- 11.3** Indien een Klant en/of Gast niet binnen een half uur na het overeengekomen tijdstip is gearriveerd, is Thermen Resorts gerechtigd de reservering als geannuleerd te beschouwen, onverminderd het bepaalde in artikel 7 (Annulering door Thermen Resorts).

12. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN TER ZAKE WELLNESS- EN HEALTH & BEAUTY DIENSTEN

- 12.1** In geval van Wellnessdiensten en Health & Beautydiensten geldt dat als de Klant en/of Gast meer dan vijf (5) minuten te laat verschijnt, Thermen Resorts gerechtigd is om de verloren tijd in te korten op de behandeling van de Klant en/of Gast, terwijl de Klant en/of Gast alsdan toch verplicht is om de gehele Factuurwaarde van de overeengekomen Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten te betalen.
- 12.2** Thermen Resorts is niet gehouden enig Goed van de Klant en/of Gast in ontvangst of bewaring te nemen. Hiervoor zijn kleedlockers en waardelockers aanwezig in de kleedruimte en het thermenlandschap, die sluiten met een sleutel die gedragen kan worden door middel van een pols- of enkelbandje. Ook beschikt elke hotelkamer over een hotelsafe die door middel van een door de Klant en/of Gast in te geven pincode gebruikt kan worden. De Klant en/of Gast is zelf verantwoordelijk voor de gebruikte locker en eventueel bijbehorende sleutel.

13. ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT EN/OF GAST

- 13.1** De Klant en/of Gast is verplicht om zich aan de in Thermen Resorts geldende huisregels te houden en de redelijke aanwijzingen van Thermen Resorts op te volgen. Thermen Resorts zal de huisregels op een duidelijk waarneembare plaats kenbaar maken of schriftelijk verstrekken, waarbij het bepaalde in artikel 2.9 van overeenkomstige toepassing is. Redelijke aanwijzingen mogen mondeling door Thermen Resorts worden gegeven. Bovendien zijn de huisregels van Thermen Resorts ook te raadplegen via de website van Thermen Resorts.
- 13.2** De Klant en/of Gast is verplicht om mee te werken aan redelijke verzoeken van Thermen Resorts in het kader van diens wettelijke plichten omtrent onder andere veiligheid, identificatie, voedselveiligheid/hygiëne en beperking van overlast.
- 13.3** In het gebouw en de aanhorigheden van Thermen Resorts verloren of achtergelaten Goederen, welke door een Klant en/of Gast worden gevonden, dienen door deze met bekwame spoed bij Thermen Resorts te worden ingeleverd.

14. VERHUUR EN HUUR VAN ZAKEN

- 14.1** Door Thermen Resorts aan de Klanten en Gasten verhuurde zaken (hierna: de Zaken), waaronder onder meer maar niet uitsluitend badjassen en handdoeken, blijven te allen tijde eigendom van Thermen Resorts en mogen door of vanwege de Klanten en Gasten worden gebruikt vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst tot het moment dat de Overeenkomst om welke reden ook eindigt.
- 14.2** Thermen Resorts is gerechtigd een waarborgsom vast te stellen die de Klanten en Gasten vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst aan Thermen Resorts dienen te voldoen. Thermen Resorts is gerechtigd alle voor rekening van de Klanten en Gasten komende schade en kosten met betrekking tot de Zaken en de verplichtingen voortvloeiende uit de huur daarvan, te verrekenen met de ontvangen waarborgsom, onverminderd de overige rechten van Thermen Resorts.
- 14.3** De Zaken mogen uitsluitend in het gebouw en de aanhorigheden van Thermen Resorts worden gebruikt en dienen zorgvuldig te worden gebruikt, voor het doel waarvoor deze bestemd zijn en volgens de instructies en aanwijzingen van Thermen Resorts.
- 14.4** De Zaken dienen in oorspronkelijke staat te worden gehouden; het is niet toegestaan daaraan of daarin veranderingen aan te brengen en evenmin om daarop geplaatste nummers en/of merktekens te veranderen of te verwijderen.
- 14.5** De Zaken dienen deugdelijk door de Klanten en Gasten te worden onderhouden. Het is de Klanten en Gasten niet toegestaan de Zaken geheel of gedeeltelijk uit te lenen of op een andere manier aan een derde in gebruik te geven.
- 14.6** Eventuele schade aan de Zaken, alsmede verlies of diefstal van de Zaken is volledig voor rekening van de Klanten en Gasten, die daarvoor aansprakelijk zijn, hetgeen ook geldt voor alle (gevolg)schade van de Klanten en Gasten of van derden door het geheel of gedeeltelijk tenietgaan of verloren gaan van de Zaken, door een defect aan de Zaken, door onderhoud aan de Zaken en/of door het gebruik of het vervoer van de Zaken.
- 14.7** Schade aan derden, die om welke reden dan ook niet volledig door de verzekering wordt vergoed, is voor rekening van de Klanten en Gasten, die Thermen Resorts voor alle aansprakelijkheid in dit kader vrijwaren.

- 14.8** De Klanten en Gasten dienen schade aan, diefstal van, of verlies van de Zaken per omgaande aan Thermen Resorts te melden.
- 14.9** Bij het eindigen van de Overeenkomst dienen de Zaken per omgaande, in de oorspronkelijke staat, in goede staat en compleet met alle toebehoren te worden teruggegeven aan Thermen Resorts, bij gebreke waarvan de Klanten en Gasten verplicht zijn de nieuwwaarde van de Zaken aan Thermen Resorts te vergoeden.

Afdeling 2 KOOPOVEREENKOMSTEN

15. LEVERING VAN PRODUCTEN EN RISICO-OVERGANG

- 15.1** De levering van de Producten vindt plaats op het door de Klant en/of Gast opgegeven adres, dan wel persoonlijk door middel van bezitsverschaffing. Thermen Resorts zal de door de Klant en/of Gast bestelde Producten met bekwame spoed maar uiterlijk binnen dertig dagen, te rekenen van de dag waarop de Klant en/of Gast zijn bestelling heeft gedaan, leveren.
- 15.2** De door Thermen Resorts opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Bij niet tijdige levering dient Thermen Resorts uiterlijk binnen twee werkdagen schriftelijk in gebreke te worden gesteld door de Klant en/of Gast. De Klant en/of Gast zal Thermen Resorts in dat geval een redelijke termijn moeten gunnen om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Overschrijding van de overeengekomen levertijd geeft in geen geval recht op schadevergoeding.
- 15.3** Indien levering van de door de Klant en/of Gast bestelde Producten niet mogelijk is omdat het Product niet beschikbaar is, zal de Klant en/of Gast daarvan zo spoedig mogelijk door Thermen Resorts op de hoogte worden gesteld. Binnen dertig dagen na deze kennisgeving zal Thermen Resorts het door de Klant en/of Gast betaalde aan de Klant en/of Gast terugbetalen.
- 15.4** In geval de Producten niet door Klanten en/of Gasten in ontvangst worden genomen, is Thermen Resorts gerechtigd de betreffende Producten volledig voor rekening en risico van de Klant en/of Gast op te slaan voor een maximale periode van 30 (dertig) dagen, waarna Thermen Resorts zal bepalen hoe verder om te gaan met deze Producten.
- 15.5** Op het moment dat de Klant en/of Gast de Producten in ontvangst neemt, gaat het risico daarvan op de Klant en/of Gast over.

16. INSPECTIE EN KLACHTPLICHT VOOR PRODUCTEN

- 16.1** De Klant en/of Gast is verplicht de Producten terstond na levering op eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen te controleren. Eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen moeten door de Klant en/of Gast binnen twee werkdagen na levering schriftelijk aan Thermen Resorts ter kennis worden gebracht, bij gebreke waarvan Thermen Resorts gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen.
- 16.2** De Klant en/of Gast kan in ieder geval geen aanspraken meer geldend maken, indien de kennisgeving aan Thermen Resorts later plaatsvindt dan twee werkdagen na het moment waarop de Klant en/of Gast de eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen redelijkerwijze had kunnen ontdekken.
- 16.3** Retournering van de Producten aan Thermen Resorts kan slechts plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Thermen Resorts. In geval van retournering dienen de Producten zich in de oorspronkelijke staat en in de originele verpakking te bevinden. De kosten voor retournering komen voor rekening van de Klant en/of Gast.

16.4 Indien de reclame door Thermen Resorts gegrond wordt geacht, heeft Thermen Resorts, zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn, de keus hetzij de betreffende Producten te vervangen, hetzij voor de Producten een creditnota af te geven tot ten hoogste de factuurwaarde.

16.5 De aanwezigheid van een tekortkoming en/of beschadiging zoals bedoeld in dit artikel geeft de Klant en/of Gast niet het recht om de betalingsverplichtingen op te schorten.

17. GARANTIES OP PRODUCTEN

17.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Thermen Resorts met betrekking tot de Producten geen andere eigenschappen dan die zijn opgenomen in de door haar gehanteerde beschrijvingen en specificaties.

17.2 De garantie geldt niet, dan wel vervalt indien:

- a. het gaat om in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden geringe verschillen in kwaliteit, maten, afwerking of kleur;
- b. de Klant en/of Gast niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden;
- c. de Klant en/of Gast de instructies en voorschriften van Thermen Resorts, dan wel de fabrikant en/of leverancier van de Producten, inzake de wijze van opslag en gebruik van de Producten niet strikt in acht heeft genomen;
- d. de Klant en/of Gast niet aan al zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Koopovereenkomst heeft voldaan.

17.3 Indien Thermen Resorts Producten aan de Klant en/of Gast levert welke Thermen Resorts van haar toeleveranciers verkregen heeft, is Thermen Resorts nimmer tot een verdergaande garantie of aansprakelijkheid ten opzichte van de Klant en/of Gast gehouden dan die waarop Thermen Resorts ten opzichte van haar toeleveranciers aanspraak kan maken, met dien verstande dat Thermen Resorts in het geheel niet aansprakelijk is voor eigenschappen van, (de gevolgen van) het gebruik van, dan wel anderszins met betrekking tot Health- en Beautyproducten, waarvoor de Klant en/of Gast wordt verwezen naar de fabrikant en/of leverancier van de betreffende Health- en Beautyproducten.

Afdeling 3 DIENSTENOVEREENKOMSTEN EN KOOPOVEREENKOMSTEN

18. AANSPRAKELIJKHEID EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

18.1 Thermen Resorts is aansprakelijk voor schade die de Klant en/of Gast lijdt en die het gevolg is van een aan Thermen Resorts toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Voor vergoeding komt echter alleen in aanmerking die schade waartegen Thermen Resorts verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn – gegeven de aard van de onderneming van Thermen Resorts en de markt waarin zij opereert – en slechts tot het bedrag dat de verzekeraar in een voorkomend geval uitkeert.

18.2 Niet voor vergoeding in aanmerking komt:

- a. vermogensschade, zoals - maar niet beperkt tot - bedrijfsschade, gevolgschade, vertragingsschade en gederfde winst;
- b. schade ontstaan door handelen of nalaten van de Klant en/of Gast of derden in strijd met door Thermen Resorts, dan wel de fabrikant en/of leverancier van de Producten, verstrekte instructies c.q. in strijd met de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden;
- c. schade ontstaan door eigenschappen van, (de gevolgen van) het gebruik van, dan wel anderszins ontstaan door Health- en Beautyproducten, waarvoor de Klant en/of Gast wordt verwezen naar de fabrikant en/of leverancier van de betreffende Health- en Beautyproducten;

- d. schade als direct gevolg van door of namens de Klant en/of Gast aan Thermen Resorts verstrekte onjuiste, onvolledige en/of ondeugdelijke informatie.

18.3 Indien:

- a. het voor Thermen Resorts ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet of niet tegen redelijke condities mogelijk is een verzekering als bedoeld in artikel 18.1 af te sluiten of daarna tegen redelijke condities te verlengen;
- b. de verzekeraar niet tot uitkering van de betreffende schade overgaat;
- c. de betreffende schade niet door de verzekering is gedekt;

is de vergoeding van de schade beperkt tot driemaal het bedrag dat door Thermen Resorts voor de Overeenkomst (exclusief BTW) met de Klant en/of Gast is overeengekomen met een maximum van € 1.000,- (duizend euro).

- 18.4** De Klant en/of Gast vrijwaart Thermen Resorts tegen alle aanspraken van derden wegens schade opgetreden door of in verband met door Thermen Resorts verrichte Diensten en/of geleverde Producten, voor zover Thermen Resorts jegens de Klant en/of Gast voor dergelijke schade ook niet aansprakelijk zou zijn.

- 18.5** Onverminderd het bepaalde in artikel 8.7 is Thermen Resorts niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van Goederen die zijn meegebracht door een Klant en/of Gast. De Zakelijke Klant vrijwaart Thermen Resorts tegen aanspraken van Gasten ter zake. Het hier bepaalde geldt niet voor zover de beschadiging of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van Thermen Resorts.

- 18.6** Indien aan door Klanten en/of Gasten in bewaring gegeven Goederen, waarvoor een vergoeding als bedoeld in artikel 8.5 in rekening wordt gebracht, schade ontstaat, is Thermen Resorts gehouden de schade aan deze Goederen ten gevolge van beschadiging of vermissing te vergoeden, een en ander echter met inachtneming van de bepalingen van dit artikel 18. Schadevergoeding is nimmer verschuldigd ter zake van in de afgegeven Goederen aanwezige andere Goederen.

- 18.7** Indien Thermen Resorts Goederen van Klanten en/of Gasten in ontvangst en/of bewaring neemt of indien Goederen op welke wijze dan ook, waar dan ook en door wie dan ook worden gedeponneerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Thermen Resorts daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Thermen Resorts nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met die Goederen op welke wijze dan ook ontstaan, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Thermen Resorts.

- 18.8** Voor schade aan of met voertuigen van Klanten en/of Gasten is Thermen Resorts nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Thermen Resorts.

- 18.9** Klanten en/of Gasten zijn jegens Thermen Resorts aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die voor Thermen Resorts en/of enige door of namens Thermen Resorts in de uitvoering van de Diensten en/of uitvoering van de Overeenkomst betrokken derde is en/of zal ontstaan als direct of indirect gevolg van een toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) en/of onrechtmatige daad jegens Thermen Resorts, waaronder onder meer overtreding van de huisregels is begrepen, begaan door de Klant en/of de Gast en/of degenen die hem/hen vergezellen, alsmede voor alle schade die is veroorzaakt door enig dier en/of enige stof en/of enige zaak waarvan zij houder zijn of die onder hun toezicht staan.

19. OVERMACHT

- 19.1** Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst die niet aan Thermen Resorts kan worden toegerekend (niet toerekenbare tekortkoming), maar wel de uitvoering van de Overeenkomst door Thermen Resorts zodanig in de weg staat dat uitvoering daarvan onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.
- 19.2** Onder overmacht als bedoeld in artikel 19.1 wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen een tekortkoming als gevolg van (a) problemen bij en/of ernstige verstoringen van het productieproces bij toeleveranciers, waaronder nutsbedrijven, (b) het niet leveren van noodzakelijke materialen door derden, (c) opzet of grove schuld van hulppersonen, (d) werkstaking, werkonderbrekingen, lock-outs of andere arbeidsconflicten, (e) bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, (f) brand, (g) bijzondere weersomstandigheden (zoals onder meer maar niet beperkt tot bliksem, brand, overstroming, aardbevingen, erosie, zware wind of storm), (h) overheidsmaatregelen (zowel op nationaal niveau als op internationaal niveau), waaronder in- en uitvoerverboden en in- en uitvoerbelemmeringen, besluiten of vertragingen door overheidsinstanties, sancties of wijziging van wet- en regelgeving, (i) oorlog, mobilisatie, onlusten, oproer, staat van beleg, (j) sabotage, (k) vervoersstremmingen, (l) machinebreuk (m) transportvertraging, (n) epidemieën, pandemieën en overheidsmaatregelen ter bestrijding daarvan, (o) uitval van nutsvoorzieningen, energievoorziening of essentiële infrastructuur, (p) cyberaanvallen, datalekken, systeemstoringen en uitval van IT- of communicatiesystemen en/of (q) schaarste van grondstoffen of extreme prijsstijgingen als gevolg van marktomstandigheden buiten de invloedssfeer van Thermen Resorts.
- 19.3** Bij overmacht wordt in onderling overleg en in alle redelijkheid tussen Thermen Resorts enerzijds en de Klant en/of Gast anderzijds bezien of de Overeenkomst kan worden opgeschort, dan wel aan de nieuwe situatie kan worden aangepast, bijvoorbeeld door de Overeenkomst te wijzigen en/of te verplaatsen. Kostenverlagingen en/of kostenverhogingen ten gevolge van voornoemde aanpassingen, komen volledig voor rekening en risico van de Klant en Gast.
- 19.4** Indien opschorting of aanpassing niet mogelijk blijkt, zijn Thermen Resorts en de Klant en/of Gast gerechtigd om de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan wegens overmacht te ontbinden. Thermen Resorts blijft in alle gevallen recht houden op de volledige, overeengekomen Reserveringswaarde, verminderd met alle kostenverlagingen en vermeerderd met alle kostenverhogingen ten gevolge van deze ontbinding. Bij Consument-klanten en/of Gasten dienen - voor wat betreft dat deel van de Overeenkomst dat wordt gekwalificeerd als overeenkomst van opdracht - de daadwerkelijk gemaakte kosten en een redelijk loon door de Consument-klanten en/of Gasten te worden vergoed in plaats van de Reserveringswaarde voor dat deel van de Overeenkomst.
- 19.5** Thermen Resorts is niet aansprakelijk voor overmacht situaties. De Klant en Gast hebben ingeval van overmacht geen recht op enige schadevergoeding.

20. EPIDEMISCHE ZIEKTEN

- 20.1** De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing ingeval sprake is van epidemische en/of besmettelijke ziekten, waaronder onder meer maar niet uitsluitend te verstaan Covid-19, hierna gezamenlijk te noemen: epidemische ziekten. Deze bepalingen zijn van toepassing indien een Overeenkomst door overheidsmaatregelen niet in de overeengekomen vorm uitgevoerd kan worden. In dit kader worden onder 'overheidsmaatregelen' verstaan: de op het betreffende moment van kracht zijnde overheidsregels en -maatregelen in verband met epidemische ziekten.
- 20.2** Dit artikel treedt pas in werking nadat de overheidsmaatregelen van kracht zijn. Tot dat moment gelden de oorspronkelijk tussen partijen gemaakte afspraken. Dit artikel prevaleert boven de Overeenkomst.

- 20.3** Thermen Resorts spant zich in om bij de uitvoering van de Overeenkomst de van kracht zijnde overheidsmaatregelen in acht te nemen.
- 20.4** De Klant dient er voor zorg te dragen dat de Klant en de Gasten de overheidsmaatregelen in acht nemen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 20.5** Thermen Resorts is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet in acht nemen van de overheidsmaatregelen door de Klant en/of Gasten. De Klant en de Gasten vrijwaren Thermen Resorts tegen eventuele claims ter zake.
- 20.6** Indien een Overeenkomst als gevolg van overheidsmaatregelen niet in de overeengekomen vorm uitgevoerd kan worden, beschouwen Thermen Resorts en de Klanten en de Gasten dit als overmacht aan de zijde van Thermen Resorts ten gevolge van epidemische ziekten en zijn de overmachtsbepalingen in deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 20.7** Het (tijdelijk) staken van dienstverlening respectievelijk opschorten van een Overeenkomst door Thermen Resorts door het niet naleven van de overheidsmaatregelen door de Klant en/of Gast is geen overmacht.
- 20.8** Uitgangspunt is dat de Overeenkomst aan de overheidsmaatregelen wordt aangepast. Thermen Resorts enerzijds en de Klant en/of Gast anderzijds bezien in onderling overleg of aanpassing van de Overeenkomst mogelijk is, waarbij alle partijen oplossingsgericht, redelijk en billijk zullen handelen.
- 20.9** Indien de Overeenkomst wordt aangepast conform de voorgaande bepaling, blijft de tussen Thermen Resorts enerzijds en de Klant en Gast anderzijds overeengekomen Reserveringswaarde aan Thermen Resorts verschuldigd, met dien verstande dat hierop alle kostenverlagingen in mindering worden gebracht en de Reserveringswaarde wordt vermeerderd met alle kostenverhogingen. Thermen Resorts spant zich in om kostenverhogingen te minimaliseren en kostenverlagingen te maximaliseren. De Klant en Gast begrijpen dat Thermen Resorts daarvoor echter mede afhankelijk is van alle betrokken leveranciers en de door hen gehanteerde voorwaarden.
- 20.10** Indien de Overeenkomst niet aangepast kan worden aan de overheidsmaatregelen, is het uitgangspunt dat het moment van uitvoering van de Overeenkomst wordt verplaatst. Thermen Resorts enerzijds en de Klant en/of Gast anderzijds bezien in onderling overleg of verplaatsing mogelijk is, waarbij alle partijen oplossingsgericht, redelijk en billijk zullen handelen.
- 20.11** Indien een datum in de Overeenkomst wordt aangepast, blijft de tussen Thermen Resorts enerzijds en de Klant en Gast anderzijds overeengekomen Reserveringswaarde aan Thermen Resorts verschuldigd, met dien verstande dat hierop alle kostenverlagingen in mindering worden gebracht en de Reserveringswaarde wordt vermeerderd met alle kostenverhogingen. Thermen Resorts spant zich in om kostenverhogingen te minimaliseren en kostenverlagingen te maximaliseren. De Klant en Gast begrijpen dat Thermen Resorts daarvoor echter mede afhankelijk is van alle betrokken leveranciers en de door hen gehanteerde voorwaarden.
- 20.12** Indien de Overeenkomst niet aangepast kan worden in het kader van dit artikel, zijn Thermen Resorts en de Klant en/of Gast gerechtigd om de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan wegens overmacht te ontbinden en vindt er geen dienstverlening door Thermen Resorts (meer) plaats. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden en er geen dienstverlening door Thermen Resorts (meer) plaatsvindt, blijft de tussen Thermen Resorts enerzijds en de Klant en Gast anderzijds overeengekomen Reserveringswaarde aan Thermen Resorts verschuldigd, met dien verstande dat hierop alle kostenverlagingen in mindering worden gebracht en de Reserveringswaarde wordt vermeerderd met alle kostenverhogingen. Thermen Resorts spant zich in om kostenverhogingen te minimaliseren en kostenverlagingen te maximaliseren.

De Klant en Gast begrijpen dat Thermen Resorts daarvoor echter mede afhankelijk is van alle betrokken leveranciers en de door hen gehanteerde voorwaarden. Bij Consument-klanten en/of Gasten dienen - voor wat betreft dat deel van de Overeenkomst dat wordt gekwalificeerd als overeenkomst van opdracht - de daadwerkelijk gemaakte kosten en een redelijk loon te worden vergoed door de Consument-klanten en/of Gasten in plaats van de Reserveringswaarde voor dat deel van de Overeenkomst.

21. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 21.1** Alle huidige en toekomstige (intellectuele en industriële) eigendomsrechten, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten en databankrechten, op alle Producten, Goederen en/of de resultaten van Diensten, waaronder maar niet beperkt tot kopij, modellen, tekeningen, ontwerpen, documentatie, fotografische opnamen, films, informatiedragers, apparatuur en programmatuur (in object- en broncode), gegevens en databestanden, welke onderwerp zijn van en/of voortvloeien uit en/of gebruikt zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst respectievelijk de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst tussen Thermen Resorts en de Klant en/of Gast, berusten uitsluitend bij Thermen Resorts of haar licentiegevers. Niets in de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden strekt tot overdracht van voornoemde huidige en toekomstige (intellectuele en industriële) eigendomsrechten aan de Klant en/of Gast. Indien voormelde rechten niet bij Thermen Resorts berusten, is de Klant en/of Gast gehouden op eerste verzoek elke medewerking aan overdracht van het desbetreffende recht aan Thermen Resorts te verlenen.
- 21.2** De rechten op de in artikel 21.1 bedoelde Producten, Goederen en/of de resultaten van Diensten respectievelijk gegevens blijven eigendom van Thermen Resorts (of haar licentiegevers) ongeacht of aan de Klant en/of Gast voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht. Deze Goederen en gegevens mogen door de Klant en/of Gast zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Thermen Resorts niet gekopieerd, gebruikt of aan derden getoond worden.
- 21.3** Indien en voor zover Thermen Resorts in een voorkomend geval aan de Klant en/of Gast een gebruiksrecht verleent, dan verkrijgt de Klant en/of Gast alsdan uitsluitend een herroepelijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht dat is beperkt tot het overeengekomen gebruik.

22. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 22.1** Voor het door Thermen Resorts (laten) verwerken van persoonsgegevens (zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (de 'AVG')) wordt verwezen naar de privacyverklaring van Thermen Resorts, die te vinden is op de website van Thermen Resorts.

23. ONTBINDING

- 23.1** Ingeval de Klant en/of Gast een of enige van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet of deels niet nakomt, is de Klant en/of Gast van rechtswege in verzuim en heeft Thermen Resorts het recht de Overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant en/of Gast en/of haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten, zonder dat Thermen Resorts tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd eventuele aan Thermen Resorts toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding. Alle vorderingen die Thermen Resorts in deze gevallen op de Klant en/of Gast mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.

23.2 Ingeval van faillissement, surséance van betaling, stillegging, liquidatie/overlijden of overname of enige daarmee te vergelijken toestand van (de onderneming van) de Klant en/of Gast of als de Zakelijke Klant zijn onderneming staakt of als op de Consument-klant de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) van toepassing wordt of als op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Klant en/of Gast beslag wordt gelegd of als de Klant en/of Gast niet langer moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, hetgeen ter beoordeling van Thermen Resorts is, is de Klant en/of Gast van rechtswege in verzuim en heeft Thermen Resorts het recht de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig door middel van een schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Thermen Resorts tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd haar verdere rechten, waaronder begrepen het recht van Thermen Resorts op volledige schadevergoeding.

24. SLOTBEPALINGEN EN VERVALTERMIJNEN

24.1 De ongeldigheid van één of meer van de bedingen in deze Algemene Voorwaarden laat de geldigheid van alle andere bedingen onverlet. Blijkt een beding in deze Algemene Voorwaarden om enigerlei reden ongeldig, dan worden partijen geacht een geldig vervangend beding overeengekomen te zijn dat het ongeldige beding naar strekking en reikwijdte zoveel mogelijk benadert.

24.2 Een verzuim van Thermen Resorts bij een Overeenkomst om een recht uit hoofde van een Overeenkomst uit te oefenen of het uitstellen daarvan zal niet gelden als het afstand doen van een dergelijk recht. Een enkelvoudige of gedeeltelijke uitoefening van een recht uit hoofde van enige Overeenkomst door Thermen Resorts zal geen andere of verdere uitoefening van dat recht of van andere rechten uitsluiten.

24.3 Kennisgevingen aan Thermen Resorts in het kader van een Overeenkomst en/of het verlenen van Diensten en/of de verkoop en levering van Producten dienen schriftelijk te geschieden aan het door Thermen Resorts op haar website gepubliceerde correspondentieadres. Kennisgevingen aan Klanten en/of Gasten dienen schriftelijk te geschieden aan het door de Klant en/of Gast in het kader van het aangaan van de meest recente Overeenkomst verstrekte correspondentieadres.

24.4 Onverminderd bepalingen van dwingend recht, vervallen rechtsvorderingen en andere bevoegdheden van de Klant en/of Gast, uit welke hoofde ook, jegens Thermen Resorts in verband met verleende Diensten en/of geleverde Producten na twaalf (12) maanden na de datum waarop de Klant en/of Gast bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden, maar uit dien hoofde voor het verstrijken van deze termijn géén schriftelijke claim is neergelegd bij Thermen Resorts.

24.5 Onverminderd bepalingen van dwingend recht, vervalt in het geval binnen de in artikel 24.4 vermelde termijn door de Klant en/of Gast een schriftelijke claim is neergelegd bij Thermen Resorts in verband met door haar verleende Diensten en/of geleverde Producten iedere rechtsvordering dienaangaande van de Klant en/of Gast eveneens, indien Thermen Resorts niet binnen een termijn van vier (4) maanden na het ontvangen van de betreffende schriftelijke claim in rechte is betrokken bij de op grond van artikel 25 van de Algemene Voorwaarden bevoegde rechter.

25. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

25.1 Deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht.

25.2 Alle geschillen, van welke aard dan ook - daaronder begrepen die, welke slechts door één van de partijen als zodanig worden beschouwd - die naar aanleiding van de Overeenkomst of van de overeenkomsten die daarvan uitvloeisel zijn, tussen Thermen Resorts en de Klant en/of Gast mochten ontstaan, zullen onder uitsluiting van de competentie van iedere andere instantie worden beslecht door de Rechtbank Gelderland, locatie Zutphen, tenzij een Consument-klant binnen een maand nadat Thermen Resorts zich schriftelijk jegens de Klant en/of Gast op dit beding heeft beroepen, voor de beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter kiest.

-o0o-