



Algemene Voorwaarden, geldend voor alle op xohotels.com genoemde hotels

Amsterdam, 1 juni 2016

Update 16 Oktober 2019

Update 20 april 2018

## **Artikel 1. Definities**

In deze algemene voorwaarden alsmede op alle aanbiedingen, overeenkomsten of totstandkoming van overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn wordt verstaan onder:

1.1. Hotel: het logiesbedrijf waar de voorwaarden voor geldt.

1.2. Diensten: het in de ruimste zin des woords, door Hotel verlenen van logies en/of het verstrekken van (zaal)ruimte en/of spijs en/of drank met alle daarbij behorende werkzaamheden en/of diensten.

1.3. Gast: degene(n) aan wie Hotel op grond van een met een Klant gesloten overeenkomst de Diensten moet verlenen. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken van Gast wordt hieronder tevens verstaan degene(n) die de Gast vergezelt of vergezellen. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald wordt in deze voorwaarden onder Gast of Klant verstaan zowel de Gast als de Klant.

1.4. Klant: die natuurlijke of rechtspersoon die met Hotel een overeenkomst tot het verrichten van Diensten heeft gesloten. Onder klant wordt eveneens verstaan de tussenpersoon die al dan niet in naam van zijn/haar relaties een overeenkomst tot het verrichten van Diensten heeft gesloten. Een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn of haar beroep of bedrijf wordt in deze voorwaarden ook Consument genoemd.

1.5. Hotel-overeenkomst: de overeenkomst gesloten tussen Hotel en de Klant of Gast waarbij Hotel, tegen betaling door de Klant of Gast, ten behoeve van die Klant en/of Gast(en) Diensten verricht. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken van Hotel-overeenkomst wordt hieronder tevens verstaan enige andere overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op Klanten die via een bemiddelaar een Hotel-overeenkomst zijn aangegaan. Reserveringen gedaan via andere

bemiddelaars kennen mogelijk andere voorwaarden en vallen niet onder een Reservering als in deze voorwaarden bedoeld.

1.6. Online-reservering: de Reservering die gedaan wordt met behulp van het reserveringsformulier om een Hotel-overeenkomst te sluiten dat beschikbaar is op de website van Hotel (hotelwebsite en xohotels.com). Online-reserveringen gedaan via andere bemiddelaars kennen mogelijk andere voorwaarden en vallen niet onder een Online-reservering als in deze voorwaarden bedoeld.

1.7. Reservering: de in schriftelijke vorm door de Klant en Hotel aangegane Hotel-overeenkomst waarbij tussen de Klant en Hotel is vastgelegd op welke periode en tegen welke voorwaarden de Hotel-overeenkomst zal worden geëffectueerd.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en totstandkomingen van overeenkomsten met Hotel.

2.2. Van deze algemene voorwaarden afwijkende aanbiedingen, overeenkomsten of totstandkoming van overeenkomsten zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Hotel overeengekomen. In dat geval geldt de afwijking slechts de betrekking hebbende aanbieding, overeenkomst of totstandkoming van de overeenkomst.

2.3. Tenzij vooraf, uitdrukkelijk en schriftelijk aan Hotel kenbaar gemaakt door Gast of Klant, gaat de Gast, Klant of enig andere (rechts-)persoon akkoord met deze Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 3. Totstandkoming van de Hotel-overeenkomst**

3.1. Alle aanbiedingen voor de totstandkoming van een Hotel-overeenkomst van Hotel zijn vrijblijvend en gelden in elk geval slechts voor zover de capaciteit van Hotel voldoende is. In het geval van een Online-reservering wordt geacht een zo actueel mogelijk aanbod weer te geven.

3.2. In het geval de Klant een aanbod heeft geaccepteerd en de capaciteit van Hotel blijkt onvoldoende dan heeft Hotel het recht om, binnen een termijn van 5 dagen voor de eerste overnachting of later indien redelijke wijs niet van Hotel verwacht kan worden, alsnog een beroep te doen op de bepaling als hiervoor onder artikel 3.1 omschreven en kan de Hotel-Overeenkomst wijzigen of annuleren. Echter zal eerst de oplossing worden gezocht conform het in artikel 4.4 bepaalde aangaande wijzigingen.

3.3. Een Reservering is pas definitief nadat de Reservering schriftelijk door de Klant of door Hotel is bevestigd.

3.4. Een Hotel-overeenkomst middels een Online-reservering komt tot stand op het moment dat Klant het aanbod aanvaard middels het inzenden van het reserveringsformulier. Hotel zal de ontvangst van deze inzending bevestigen per email. Zonder bevestiging kan de Klant de Hotel-overeenkomst altijd ontbinden. Dit in afwijking van artikel 3.3.

3.5. Elke Hotel-overeenkomst aangegaan door een Klant wordt geacht mede voor rekening en risico van deze Klant te zijn gesloten. Iedere betaling door een Gast zal de Klant in dezelfde mate bevrijden.

3.6. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen is Hotel aan een Klant geen commissie, provisie, hoe ook genaamd, verschuldigd.

3.7. Onverminderd hetgeen overigens in deze voorwaarden is bepaald kan Hotel, indien sprake is van een Groep, aan een Klant (de optiehouder) een optierecht verstrekken. Een dergelijk optierecht kan slechts schriftelijk worden verstrekt. Indien door een andere Klant aan Hotel eveneens een aanbod wordt gedaan voor een Hotel-overeenkomst dan zal Hotel hierover de optiehouder informeren. Het optierecht vervalt indien de optiehouder aan Hotel niet binnen de door Hotel vermelde termijn te kennen heeft gegeven gebruik te willen maken van het optierecht.

3.8. Onverminderd het bepaalde in dit artikel bepaalde is Hotel gerechtigd een (Online-) Reservering te laten vervallen indien een Gast zich niet heeft gemeld op de eerste gereserveerde dag ná de eerste nacht om 11.00 uur in de middag en het Hotel niet tijdig heeft geïnformeerd over de aankomst vertraging. Dit laat de betaalverplichting onverlet. Deze bepaling geldt niet indien door de Klant een betaling voor de gereserveerde periode wordt afgegeven.

3.9. Bij wijziging van aankomst- en/of vertrekdatum vervalt de oorspronkelijke, definitieve Reservering en zal, in onderling overleg, een nieuwe definitieve Reservering tot stand komen.

3.10. Hotel stelt de informatie op de website met de grootste zorg samen, desondanks kunnen er bij de overdracht van gegevens en/of door technische storingen of andere omstandigheden onjuistheden in de gegevens voorkomen en/of de gegevens onvolledig zijn. De beschrijvingen en foto's bij de betreffende kamertypes kunnen in werkelijkheid afwijken en zijn uitsluitend ter voorbeeld. Alle tot stand gekomen Online-reserveringen zijn onder voorbehoud van kennelijke wijzigingen en/of fouten. Indien wijzigingen en/of fouten als bedoeld in dit lid leiden tot het wijzigen van de prijs, heeft de Klant recht op kosteloze annulering. Wijzigingen in het BTW-tarief en/of toeristenbelasting, dan wel andere wettelijk verplichte belastingen, worden ten allen tijde doorberekend aan de gast. De toeristenbelasting kan wijzigen tussen het moment van boeken en het tijdstip van verblijf. Het hotel zal de gast hierover informeren.

3.11. Naamswijzigingen van Gasten worden alleen geaccepteerd indien Klant deze naamswijziging middels eigen systeem doorstuurt. Bij reserveringen die direct zijn gemaakt met Hotel, dient de Gast de naamswijziging schriftelijk door te geven.

3.12. Gasten dienen 18 jaar of ouder te zijn om in Hotel te mogen overnachten, of dienen vergezeld te worden in dezelfde kamer door een persoon van 18 of ouder.

3.13. Huisdieren worden niet toegestaan in onze Hotels.

3.14. Roken is ten strengste verboden in onze hotels. In geval van overtreding zal het hotel een boete van € 200 opleggen aan de gast en dient de gast het hotel te verlaten zonder restitutie van reeds betaalde kamerkosten. Indien de gast de rookmelder onklaar maakt en daarmee het gehele hotel in gevaar brengt, zal het hotel een boete van € 200 opleggen aan de gast en dient de gast het hotel te verlaten zonder restitutie van reeds betaalde kosten.

3.15. In onze Hotels wordt geen alcohol geschonken.

3.16 Indien de gast een visum aanvraag nodig heeft om in het hotel te kunnen verblijven, draagt Hotel hier geen enkele verantwoordelijkheid voor. Indien gewenst, kan Hotel op verzoek van gast, een visum bevestiging per e-mail toesturen. Hiervoor is een volledige aanbetaling van de eerste nacht van het verblijf vereist via betalingslink. Dit is een niet restitueerbare betaling, in geval van annulering wordt er geen restitutie verleent. Het hotel draagt geen verantwoordelijkheid voor het al dan niet toekennen van een visum aan een gast.

3.17 Het is de verantwoordelijkheid van de gast dat de juiste gegevens (o.a. naam, e-mailadres, telefoonnummer) worden aangeleverd aan het hotel. De gast moet het hotel op de hoogte stellen van eventuele veranderingen. Door het verstrekken van de gegevens aan het hotel geeft de gast toestemming dat het hotel contact kan opnemen met betrekking tot de gemaakte reservering.

3.18 Bij het maken van een telefonische reservering, ontvangt de gast binnen 12 uur na het maken van de reservering de bevestigingsmail. Indien de gast deze niet heeft ontvangen, is het de gast eigen verantwoordelijkheid om het hotel hierover te contacteren.

3.19 Alle gasten die het hotel betreden, zijn verplicht zich bij de receptie melden om te worden geregistreerd.

#### **Artikel 4. Verplichtingen van Hotel**

4.1. Hotel zal aan de Gast gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen accommodatie ter beschikking stellen en /of de overeengekomen Diensten verlenen conform de binnen Hotel geldende kwaliteitsnormen.

4.2. De bepaling als hiervoor onder artikel 4.1. omschreven is niet van toepassing:

- a. ingeval van overmacht als in deze voorwaarden omschreven in het artikel aangaande Overmacht (artikel 9);
- b. indien de Gast niet of meer dan een half uur te laat verschijnt na afgesproken deadline of artikel 3.8 genoemde 11 uur in de middag op de eerste dag na de eerste nacht;
- c. indien door de Klant de in artikel 7 bedoelde vooruitbetalingen of tussentijdse betaling niet dan wel niet tijdig is betaald;
- d. indien de Klant niet dan wel niet volledig voldoet aan de verplichtingen die de Klant, uit welke hoofde dan ook, jegens Hotel heeft.

4.3. Tenzij, schriftelijk, anders overeengekomen zal Hotel de accommodatie aan de Gast ter beschikking stellen van 15.00 uur op de dag der aankomst tot 11.00 uur op de dag van vertrek.

4.4. Hotel is gerechtigd om aan de Gast andere hotelaccommodatie aan te bieden dan volgens de Hotel-overeenkomst ter beschikking zou worden gesteld. Voor het geval dit voor de Gast bezwaarlijk is heeft de Gast of Klant het recht met onmiddellijke ingang de Hotel-overeenkomst te beëindigen. Voor het geval de aangeboden en door de Klant of Gast geaccepteerde hotelaccommodatie goedkoper is dan de oorspronkelijke accommodatie, zal Hotel het bedrag van de besparing aan de Gast of Klant ter beschikking stellen. Hotel zal in geen geval gehouden zijn tot enige verdere schadevergoeding.

#### **Artikel 5. Groepsreserveringen**

5.1. Vanaf zes kamers valt een Reservering onder de groepsreserveringen. Het bepaalde ten aanzien van de groepsreserveringen geldt onverminderd het bepaalde overigens in deze voorwaarden. Bij strijdigheid tussen bepalingen preferenceert het in dit artikel gestelde.

5.2. Een Klant kan voor een groepsreservering een zogenaamde optionele Reservering maken. Een optionele Reservering is pas tot stand gekomen nadat deze schriftelijk is bevestigd. Een optionele Reservering kan worden aangehouden tot de afgesproken datum, maximaal 2 weken na aanvraag. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen zal een optionele Reservering hierna automatisch vervallen om 12 uur in de middag.

5.3. Een definitieve Reservering is pas tot stand gekomen, nadat deze door Hotel schriftelijk is bevestigd en de aanbetaling ontvangen is. Bij wijziging van aankomst- en/of vertrekdatum vervalt de oorspronkelijke definitieve Reservering en zal in onderling overleg een nieuwe definitieve Reservering tot stand komen.

5.4. Voor een groepsreservering geldt dat een Klant tot 2 weken voor aankomst kosteloos max. 2 kamers van de oorspronkelijke definitief gereserveerde aantal kamers kan verminderen, tenzij anders is overeengekomen.

5.5. Vermeerdering van het oorspronkelijk definitief gereserveerd aantal kamers kan uitsluitend in overleg met Hotel. Op generlei wijze is Hotel verantwoordelijk voor vermeerdering, zonder overleg, van het oorspronkelijk definitief gereserveerd aantal kamers.

5.6. Bij een volledige annulering van een definitieve reservering tot 8 weken voor aankomst worden geen kosten in rekening gebracht, behalve de non refundable aanbetaling die gedaan is bij bevestiging van de groepsreservering. 8 weken voor aankomst dient 50% betaald te worden. Het restbedrag dient uiterlijk 4 weken voor aankomst voldaan te worden. Kosteloze annulering is niet meer mogelijk na ontvangst betaling. Volledige annulering van een definitieve reservering bij minder dan 4 weken voor aankomstdatum is de klant gehouden 100% op basis van logies en eventueel gereserveerde groepsdiners te vergoeden aan Hotel. De Klant draagt er, ter zake de groepsreserveringen, zorg voor dat uiterlijk 7 werkdagen voor de aankomstdatum Hotel in het bezit is van de namenlijst van de Gasten.

5.7. Mocht het bedrag van de groepsreservering hoger dan € 5.000 zijn, dan kunnen er afwijkende voorwaarden afgesproken worden.

5.8. Bij wijziging van aankomst – en /of vertrekdatum van een volledige definitieve reservering vervallen de oorspronkelijke data en zal in onderling overleg op basis van beschikbaarheid de nieuwe definitieve reservering worden verplaatst naar de gewenste data. Indien de beschikbaarheid dit niet toelaat vervalt u automatisch in de annuleringsvoorwaarden (artikel 5.6)

5.9. Indien de Klant met betrekking tot de voorgaande artikelen in gebreke blijft dan beschouwt Hotel de definitieve reservering geannuleerd. Deze annulering zal worden beschouwd als een annulering van een definitieve reservering door de Klant (artikel 5.6). De Klant blijft gehouden de annuleringsvergoeding aan Hotel te voldoen.

5.10 5.10. De hotels accepteren geen studentengroepen. Dit zijn groepen waar meer dan 30% van de deelnemers jonger zijn dan 22 jaar.

## **Artikel 6. Annulering**

6.1. Het bepaalde in dit artikel geldt onverminderd het bepaalde overigens in deze voorwaarden. Het bepaalde in dit artikel laat onverlet de aansprakelijkheid van de Klant en/of derden op grond van het gemene recht.

6.2. Een Hotel-overeenkomst is onherroepelijk en kan niet worden geannuleerd.

6.3. Specifiek voor Online-reserveringen geldt dat voor Consumenten er geen recht van ontbinding bestaat, conform artikel 6:230p BW.

6.4. Indien er op de website van het hotel een specifieke regel voor annuleren geldt en/of wordt genoemd, dan wordt dit gezien als een vast onderdeel van het aanbod en gaat dat voor het in dit artikel bepaalde aangaande onherroepelijkheid. Gast heeft dan de mogelijkheid tot annuleren zoals op de website van hotel is vermeld. Indien gast reeds heeft ingecheckt, is kosteloos annuleren nooit meer mogelijk. Dit geldt tevens voor alle bijgeboekte faciliteiten en services, zoals bijvoorbeeld ontbijt en geboekte extra's.

6.5. Annulering dient schriftelijk, waaronder mede begrepen online via de daarvoor bestemde tool/formulier (website), per e-mail, per telefoon en gedateerd te geschieden.

6.6. Behoudens het bepaalde ter zake groepsreserveringen (artikel 5) geldt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, tenzij de Reservering via een Klant gemaakt is, dat een Reservering tot uiterlijk 12.00 uur voor de dag van aankomst kosteloos kan worden geannuleerd.

6.7 In het geval van een nonrefundable (ook wel niet-restitueerbare) reservering, geeft het hotel geen geld terug.

## **Artikel 7. Prijzen en betaling**

7.1. De prijzen kunnen verschillen per type accommodatie, dag, tijdstip van reserveren, betalingscondities en annuleringsvoorwaarden.

7.2. De Klant is de in de Hotel-overeenkomst vermelde bedragen aan Hotel verschuldigd. Hotel kan voor bijzondere Diensten als gebruik van parkeergarage, telefoon, afdragen toeristenbelasting et cetera extra vergoeding aan de Klant en/of Gast in rekening brengen. Kosten worden duidelijk gecommuniceerd.

7.3. Alle rekeningen, daaronder begrepen de rekeningen ter zake annulering of no-show zullen door de Klant en/of Gast worden voldaan voor aankomst dan wel bij aankomst. Als plaats van de betaling wordt aangewezen de betreffende vestiging van Hotel waarop de factuur betrekking heeft.

7.4. De Klant wordt geacht de Hotel-overeenkomst of enige andere overeenkomst mede namens elke Gast van de Klant te sluiten. Door te verschijnen geeft de Gast te kennen dat de Klant bevoegd was hem ter zake te vertegenwoordigen.

7.5. Betaling geschiedt in Euro, door middel van MASTER of DEBIT/Ideal/Pinnen/Betaallink.

Bij boeking een flexibel tarief met betaling bij aankomst:

De creditcard die voor de boeking is verstrekt, moet eigendom zijn van de hotelgast en moet worden getoond bij het inchecken. Betalingen worden niet geaccepteerd als de hotelgast en de creditcard niet aanwezig zijn.

Bij aankomst behoudt XO Hotels zich het recht voor om het creditcardnummer dat voor de boeking is gebruikt te vergelijken met de daadwerkelijke creditcard. Als de creditcard niet aanwezig is of niet van de hotelgast is, behouden wij ons het recht voor om de boeking te annuleren.

Indien Hotel betaling in vreemde valuta accepteert, dan geldt hiervoor de op dat moment geldende marktkoers. Hotel is gerechtigd ingeval van betaling in vreemde valuta hiervoor als administratiekosten maximaal 10% van het bedrag in vreemde valuta in rekening te brengen.

Global Blue Currency Choice – Beste prijs garantie

Bij het maken van een betaling met credit card, wordt u de mogelijkheid geboden om in uw eigen valuta te betalen. Mocht u negatief koersverschil ondervinden, dan is het mogelijk om hierover een klacht in te dienen. U kunt dit doen door een mail te sturen naar [currencychoice@globalblue.com](mailto:currencychoice@globalblue.com) en om een claim form te vragen. Het verzoek moet binnen 60 dagen na transactie gedaan zijn.

7.6. Hotel heeft het recht cheques, Euro's in contanten, girobetaalkaarten en andere soortgelijke betalingsmiddelen, dan wel andere betalingsmiddelen dan hiervoor genoemd, te weigeren danwel aan acceptatie hiervan bepaalde voorwaarden te verbinden. Verder is het aan Hotel welke betaalmethodes worden aangeboden. In geval van een Online-reservering geldt dat tijdig voor het sluiten van de overeenkomst de betaalmogelijkheden worden medegedeeld. Hotel is gerechtigd (een deel) vooruitbetaling te eisen. Dit geldt voor alle type reserveringen en dit bedrag wordt uiteindelijk verrekend met het uiteindelijk te betalen bedrag. In geval van een annulering zal het reeds betaalde bedrag zo spoedig mogelijk, worden terugbetaald. (Deel) Terugbetalingen, indien van toepassing, worden gedaan op hetzelfde betaalmiddel, waarmee eerder betaald is.

7.7. Indien Gast/Klant tijdens zijn verblijf gebruik maakt van Diensten in het Hotel, zie artikel 7.2, is Hotel gerechtigd betaling te vorderen voor de afgenomen Diensten.

7.8. Indien de Gast/Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Hotel is gewezen op de te late betaling en Hotel de Klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Hotel gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande

bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Hotel kan ten voordele van Klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

7.9. Indien Gast of Klant voor een reservering in het verleden een factuur op vraagt, is het hotel gerechtigd om € 25,00 administratiekosten per factuur in rekening te brengen.

7.10 Het is de eigen verantwoordelijkheid van de gast om te boeken voor het aantal personen (volwassenen en kinderen) dat ook daadwerkelijk in het hotel verblijft en/of gebruik maakt van het ontbijt. Boekt de gast voor minder personen dan aanwezig, is het hotel gerechtigd om het te weinig betaalde bedrag aan toeristenbelasting en/of ontbijt in rekening te brengen.

## **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

8.1. Dit artikel is slechts van toepassing indien Klant een (rechts)persoon is die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Indien er sprake is van een consument-Klant is de aansprakelijkheid van Hotel beperkt voor zover dit wettelijk mogelijk is.

8.2. Tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Hotel, aanvaardt Hotel geen enkele aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

8.3. Tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Hotel, aanvaardt Hotel geen aansprakelijkheid voor schade aan of met voertuigen van de Gast veroorzaakt.

8.4. Tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Hotel, aanvaardt Hotel geen aansprakelijkheid voor schade die direct of indirect aan wie of wat ook ontstaan als direct of indirect gevolg van enig gebrek of wat dan ook aan, in of op enige roerende of onroerende zaak waarvan Hotel eigenaar, (erf)pachter of huurder is dan wel die anderzijds ter beschikking staan van Hotel.

8.5. Een aansprakelijkheid van Hotel zal nimmer verder gaan dan de waarde van de Hotel-overeenkomst dan wel de vergoeding voor schade zoals gedekt door de verzekeringsmaatschappij van Hotel dan wel de schade zoals vergoed door enige andere derde aan Hotel.

8.6. Hotel wordt door de Klant volledig gevrijwaard ter zake iedere aanspraak, of hoe ook genaamd, welke een Gast en/of enige derde jegens Hotel geldend maakt of mocht maken ter zake, de aanspraken, in de ruimste zin des woords, van de met de Klant gesloten Hotel-overeenkomst of enige andere overeenkomst. Deze vrijwaringverplichting geldt eveneens ten aanzien van de Hotel-overeenkomst geldt tevens indien deze, om wat voor reden dan ook, geheel of gedeeltelijk is ontbonden.

8.7. Het Hotel is niet verantwoordelijk voor meegebrachte eigendommen in of rond het Hotel en de parkeergarage, deze eigendommen worden op eigen risico meegenomen door de Gast. Het Hotel kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade of verlies van eigendommen van de Gast, ook niet als deze zijn achtergelaten, verloren of beschadigd voor, tijdens of na het verblijf in het Hotel.

## **Artikel 9. Overmacht**



9.1. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: ziekte onder personeel die de bedrijfsvoering redelijkerwijs onmogelijk maakt, oorlog, falende apparatuur, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking of bedrijfsbezetting, waterschade, molest, terrorisme, brand, overstroming, natuurramp (zoals tsunami, vulkaanuitbarsting et.) of overheidsmaatregelen.

9.2. Ingeval van overmacht kan Hotel hetzij de overeenkomst annuleren hetzij opschorten. In dat geval is er geen verplichting aan de zijde van Hotel tot vergoeding van enige schade.

9.3. Het hiervoor bepaalde is eveneens van toepassing wanneer de overmacht zich voordoet bij personen en/ of diensten en/ of instellingen waarvan Hotel gebruik maakt bij het uitvoeren van de Hotel-overeenkomst of enige andere overeenkomst. Hieronder is tevens begrepen hetgeen bij voornoemde personen en/ of diensten en/ of instellingen voordoet als opschortende of ontbindende voorwaarde dan wel de wanprestatie van voornoemde personen en/ of diensten en/ of instellingen. Hotel is niet gehouden de invloed daarvan op haar bedrijf aan te tonen.

9.4. Artikel 9 is slechts van toepassing indien Klant een (rechts)persoon is die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Indien er sprake is van een consument-Klant is er slechts sprake van overmacht voor zover dit wettelijk mogelijk is.

## **Artikel 10. Garantie en conformiteit**

10.1 Het hotel is staat er voor in dat de diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

10.2 Indien de afgeleverde dienst niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan dient klant binnen een redelijke termijn nadat hij het gebrek heeft ontdekt het hotel daarvan in kennis te stellen. Dit betekent, tijdens het verblijf en maximaal 14 dagen na het gebruik van de service. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om na verblijf aan te tonen dat er melding is gemaakt van het gebrek.

10.3 Indien Hotel de klacht gegrond acht, worden na overleg met Klant de relevante producten hersteld, vervangen of (gedeeltelijk) vergoed. De maximale vergoeding is gelijk aan de door Klant betaalde prijs over het product.

## **11. Klachtenprocedure**

11.1 Indien Klant een klacht heeft over een product en/of over andere aspecten van de dienstverlening van Hotel, dan kan hij bij Hotel per e-mail een klacht indienen. Zie contactgegevens onder aan de algemene voorwaarden.

11.2. Indien klant een klacht heeft doorgestuurd per e-mail zal deze doorgestuurd worden naar het desbetreffende hotel met het verzoek de klacht in behandeling te nemen. Klachten na vertrek worden alleen in behandeling genomen indien u ons hierover, aantoonbaar, tijdens uw verblijf heeft geïnformeerd.

11.3 Iedere klacht tegen Hotel of met betrekking tot Hotel dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, maar in ieder geval binnen 14 dagen na de geplande dag van gebruik van

het product en/of service (bv. Uitcheckdatum). Iedere eis of klacht die na de periode van 14 dagen wordt ingediend, kan geweigerd worden en de eiser zal zijn recht op enige compensatie verliezen.

11.4 Hotel geeft klant zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, een reactie op zijn klacht. Indien het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal Hotel binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, de klacht ontvangst bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van de klant.

## **Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillen**

12.1. Op alle overeenkomsten, hoe ook genaamd, is Nederlands recht van toepassing.

12.2. Behoudens het hieronder bepaalde en tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten (zoals inzake consumentengeschillen) zullen alle geschillen die mochten ontstaan uit een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, worden beslecht door de rechtbank te Utrecht, tenzij Hotel de voorkeur geeft aan de rechter van de domicilie van de Klant en/of Gast.

12.3. Ingeval van een geschil wat, volgens de regels van Nederlands procesrecht, behoort tot de absolute competentie van de rechtbank, sector kanton, zal dit geschil uitsluitend door de bevoegde rechtbank, sector kanton, worden beslecht.

12.4. Een eventuele ongeldigheid van één of meer bepalingen in de voorwaarden laat onverlet de geldigheid van de overige bepalingen. Wanneer een bepaling, om wat voor reden dan ook, ongeldig blijkt, dan worden Hotel en de Klant en/of Gast geacht een geldige bepaling te zijn overeengekomen die de ongeldige bepaling qua strekking en reikwijdte zoveel mogelijk benadert.

De huisregels van XO Hotels kunnen [hier](#) nagelezen worden

XO Hotels Amsterdam  
Molenwerf 1  
1014 AG Amsterdam  
[info@xohotels.com](mailto:info@xohotels.com)  
tel. +31 20 2629263