

## Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle op [www.xohotels.com](http://www.xohotels.com) genoemde hotels en op reserveringen gemaakt via [www.xohotels.com](http://www.xohotels.com), de hotelwebsite, e-mail of telefonische reserveringen of via derde partijen.



Amsterdam, 20 Mei 2020

### 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 gelden.

1.2. Diensten: de door het hotel te verlenen accommodaties met alle daarbij behorende werkzaamheden en/of diensten.

1.3. Gast: degene aan wie hotel op grond van een tussenpersoon gesloten overeenkomst de diensten moet verlenen. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken van gast wordt hieronder tevens verstaan degenen die de gast vergezelt. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald wordt in deze voorwaarden verstaan we onder gast of klant zowel de gast als de klant.

1.4. Tussenpersoon: de natuurlijke of rechtspersoon die met hotel een overeenkomst tot het verrichten van diensten heeft gesloten. Onder tussenpersoon wordt eveneens verstaan de persoon 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 gast genoemd.

1.5. Hotel-overeenkomst: de overeenkomst gesloten tussen hotel en de tussenpersoon of gast waarbij hotel, tegen betaling door de tussenpersoon of gast, ten behoeve van die tussenpersoon 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 gasten die via een derde partij een hotel-overeenkomst zijn aangegaan. Reserveringen gedaan via een derde partij kennen mogelijk andere voorwaarden.

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 een derde partij kennen mogelijk andere voorwaarden.

1.7. Reservering: de in schriftelijke vorm door de gast of tussenpersoon en hotel aangegane hotel-overeenkomst waarbij tussen de gast of tussenpersoon en hotel is vastgelegd op welke periode en tegen welke voorwaarden de hotel-overeenkomst zal worden uitgevoerd.

## **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. De afwijking geldt slechts alleen voor die specifieke hotel-overeenkomst.

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

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

3.1. Alle aanbiedingen en offertes 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 gast of tussenpersoon een aanbod heeft geaccepteerd en de capaciteit van hotel blijkt onvoldoende dan heeft hotel het recht om, binnen een termijn van 48 uur na het ontvangen van de reservering of binnen een termijn van 1 dag 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 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 per e-mail door het hotel is bevestigd. Een uitzondering geldt wanneer de reservering op de aankomst dag telefonisch is gemaakt, dan is de mondelinge reservering definitief.

3.4. Bij het maken van een online-reservering komt de overeenkomst tot stand op het moment dat de gast of tussenpersoon het aanbod aanvaard door zijn/haar gegevens in te vullen en op te sturen door het inzenden van het reserveringsformulier. Het hotel zal de gast of tussenpersoon een e-mail met de bevestiging toesturen. Zonder bevestiging of betaling gedaan door de gast of tussenpersoon kan de gast of tussenpersoon de overeenkomst altijd ontbinden. Dit in afwijking van artikel 3.3. Indien de gast of tussenpersoon de bevestiging niet heeft ontvangen, is het de gast of tussenpersoon hun eigen verantwoordelijkheid om het hotel hierover te contacteren.

3.5. Het is de verantwoordelijkheid van de gast of tussenpersoon dat de juiste gegevens (onder andere naam, e-mailadres, telefoonnummer, aantal gasten (volwassenen en kinderen) worden aangeleverd aan het hotel. De gast dient het hotel op de hoogte te 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.

3.6. Bij het maken van een telefonische reservering, ontvangt de gast binnen 1 uur (tijdens kantooruren) na het maken van de reservering de bevestigingsmail. Bij het maken van een reservering per e-mail, ontvangt de gast binnen 12 uur na het bevestigen van de offerte de bevestigingsmail. Indien de gast deze niet heeft ontvangen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de gast om het hotel hierover te contacteren.

3.7. Elke overeenkomst aangegaan door een tussenpersoon wordt geacht mede voor rekening en risico van deze tussenpersoon te zijn gesloten. Iedere betaling door een gast zal de tussenpersoon in dezelfde mate bevrijden.

3.8. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen is hotel aan een tussenpersoon geen commissie, provisie, hoe ook genaamd, verschuldigd.

3.9. Het hotel is gerechtigd om 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 in de ochtend en het hotel niet tijdig heeft geïnformeerd over de vertraging in aankomsttijd. De betaalverplichting blijft geldig zoals eerder overeengekomen.

3.10. Bij wijziging van aankomst- en/of vertrekdatum vervalt de oorspronkelijke, definitieve reservering en zal, in onderling overleg, een nieuwe definitieve reservering tot stand komen. De prijzen en/of voorwaarden kunnen wijzigen ten opzichte van de originele reservering.

3.11. 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 en/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. 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. Indien van toepassing zal het hotel zal de gast/tussenpersoon hierover informeren.

3.12. Naamswijzigingen van gasten worden alleen geaccepteerd indien de tussenpersoon deze naamswijziging middels eigen systeem doorstuurt. Bij reserveringen die direct zijn gemaakt met hotel, dient de gast de naamswijziging schriftelijk door te geven.

3.13. 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.

3.14. Indien de gast een visum 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.

3.15 Het hotel accepteert geen reserveringen zonder geldige credit card, tenzij het nonrefundable tarief is geboekt en/of volledig vooraf betaald. De kaarthouder en de creditcard moeten aanwezig zijn in het hotel op het moment van aankomst. Indien gast niet in het bezit is van een geldige credit card is het hotel gerechtigd om de reservering te annuleren.

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

4.1. Het hotel zal aan de gast gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen accommodatie ter beschikking stellen en/of de overeengekomen diensten verlenen conform de binnen het hotel geldende kwaliteitsnormen.

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

- a. in geval van overmacht als in deze voorwaarden omschreven in het artikel aangaande overmacht (artikel 9);
- b. de gast niet, of meer dan een half uur te laat verschijnt na de afgesproken deadline of de deadline genoemd in artikel 3.10;
- c. indien door de tussenpersoon of gast de in artikel 7 bedoelde vooruitbetalingen of tussentijdse betaling niet dan wel niet tijdig is betaald;
- d. de tussenpersoon niet en/of niet volledig voldoet aan de verplichting die de tussenpersoon tegenover het hotel heeft;
- e. de gast heeft gekozen voor betaling bij aankomst in het hotel en niet in het bezit is van een geldige credit card die op zijn of haar naam staat;
- f. de gast zich niet aan de huisregels houdt.

4.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal het hotel de accommodatie aan de gast ter beschikking stellen van 15:00 uur op de dag van aankomst tot 11:00 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. In het geval dat de aangeboden en door de tussenpersoon of gast geaccepteerde hotelaccommodatie goedkoper is dan de oorspronkelijke accommodatie, zal het hotel het bedrag van de besparing aan de gast of tussenpersoon ter beschikking stellen. Het 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. Bepalingen die gelden voor individuele reserveringen zijn tevens van toepassing op groepsreserveringen. Bij strijdigheid tussen bepalingen preferereert het in dit artikel gestelde.

5.2. Een tussenpersoon of gast kan voor een groepsreservering een zogenaamde optionele reservering maken. Een optionele reservering is pas tot stand gekomen nadat deze schriftelijk is bevestigd door het hotel. Een optionele reservering kan worden aangehouden tot de afgesproken datum. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen zal een optionele reservering 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 op basis van beschikbaarheid de nieuwe definitieve reservering worden verplaatst naar de gewenste data. Indien de beschikbaarheid dit niet toelaat zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing (Artikel 5.6.).

5.4. Voor een groepsreservering geldt dat een gast of tussenpersoon tot twee weken voor aankomst kosteloos max. 2 kamers van de oorspronkelijke definitief gereserveerde aantal kamers kan verminderen, tenzij anders is overeen gekomen.

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

5.6. Bij een volledige annulering van een definitieve reservering tot acht weken voor aankomst worden geen kosten in rekening gebracht, behalve de non refundable aanbetaling die gedaan is bij bevestiging van de groepsreservering. Acht weken voor aankomst dient 50 % van de totale reserveringswaarde betaald te worden. Kosteloze annulering is niet meer mogelijk na ontvangst van de betaling. Bij een volledige annulering van een definitieve reservering bij minder dan vier weken voor aankomstdatum moet de gast of tussenpersoon 100 % op basis van logies, ontbijt en eventueel gereserveerde groepsdiners vergoeden aan het hotel. De gast of tussenpersoon zorgt ervoor dat uiterlijk zeven werkdagen voor de aankomstdatum het hotel in bezit is van de namenlijst van de gasten.

5.7. Indien de gast of tussenpersoon met betrekking tot de voorgaande artikelen in gebreke blijft dan beschouwt het hotel de definitieve reservering als geannuleerd. Deze annulering zal worden beschouwd als een annulering van een definitieve reservering (Artikel 5.6.). De gast of tussenpersoon zal geen restitutie krijgen van het al betaalde bedrag. Wanneer een deelbetaling is ontvangen, heeft de gast of tussenpersoon alleen recht op het aantal kamers ter waarde van de betaling.

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

## **Artikel 6.      Annulering**

6.1. Wanneer de reservering is gemaakt via een derde partij ((online) Travel agent/reisagent/boekingswebsite), kunnen andere voorwaarden gelden.

6.2. Een hotel-overeenkomst is onherroepelijk en kan niet worden geannuleerd, tenzij in de voorwaarden anders is overeengekomen.

6.3. Specifiek voor online reserveringen geldt dat voor consumenten er geen recht van ontbinding bestaat, conform artikel 6:230p BW. Op alle overeenkomsten, hoe ook genaamd, is Nederlands recht van toepassing, ook indien de gast of tussenpersoon buiten Nederland resideert.

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 reserveringsbevestiging is vermeld en indien de voorwaarden dat toelaten.

6.5. Indien gast reeds heeft ingecheckt, is kosteloos annuleren nooit meer mogelijk. Er is geen restitutie van reeds betaalde kosten. Dit geldt tevens voor alle bijgeboekte faciliteiten en services, zoals bijvoorbeeld ontbijt en extra's (zoals rozenblaadjes maar niet gelimiteerd tot).

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

6.7. Tenzij het een groepsreservering betreft (Artikel 5), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, tenzij de reservering via een tussenpersoon en/of derde partij is gemaakt geldt dat een reservering tot uiterlijk 14:00 voor de dag van aankomst kosteloos geannuleerd kan worden.

6.8. In het geval van een annulering van een nonrefundable (ook wel niet-restitueerbare) reservering, geeft het hotel in geen geval restitutie.

## **Artikel 7. Kamerprijzen en betaling**

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

7.2. De gast of tussenpersoon is de in de hotel overeenkomst vermelde bedragen aan hotel verschuldigd. Hotel kan voor bijzondere diensten als gebruik van parkeergarage, telefoon, afdragen toeristenbelasting etc. extra vergoeding aan de gast en/of tussenpersoon in rekening brengen. Kosten worden duidelijk gecommuniceerd.

7.3. Alle rekeningen, waaronder de rekening in zake annulering of no show zullen door de gast en/of tussenpersoon worden voldaan voor dan wel bij aankomst. Als plaats van de betaling wordt aangewezen de betreffende vestiging van hotel waarop de factuur betrekking heeft.

7.4. De tussenpersoon wordt geacht de hotel overeenkomst of enige andere overeenkomst mede namens elke gast van de tussenpersoon te sluiten. Door te verschijnen geeft de gast te kennen dat de tussenpersoon bevoegd was hem te vertegenwoordigen.

7.5. Betaling geschiedt in Euro, door middel van Mastercard of Debit/iDeal/Maestro/pinpas/ betalingslink. Indien hotel betaling in vreemde valuta accepteert, dan geldt hiervoor de op dat moment geldende marktkoers. Hotel is gerechtigd in geval 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 een credit card, wordt de gast de mogelijkheid geboden om in de eigen valuta te betalen. Mocht de gast negatief koersverschil ondervinden, dan is het mogelijk om

hierover een klacht in te dienen 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. Het hotel is niet verantwoordelijk voor verschillen in wisselkoers.

7.6. Het hotel heeft het recht cheques, Euro's in contanten, en andere soortgelijke betalingsmiddelen, dan wel andere betalingsmiddelen dan hiervoor genoemd, te weigeren. Verder is het aan het 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 kosteloze annulering zal het reeds betaalde bedrag zo spoedig mogelijk worden terugbetaald. (Deel)terugbetalingen worden gedaan op hetzelfde betaalmiddel waarmee eerder betaald is.

7.7. Het hotel accepteert geen reserveringen zonder geldige credit card, tenzij het nonrefundable tarief is geboekt en volledig betaald minstens 48 uur voor aankomst en/of het flexibele tarief is geboekt en volledig betaald minstens 24 uur voor aankomst. De kaarthouder en de creditcard moeten aanwezig zijn in het hotel op het moment van aankomst. Indien gast niet in het bezit is van een geldige credit card is het hotel gerechtigd om de reservering te annuleren.

7.8. Indien gast tijdens zijn verblijf gebruik maakt van diensten in het hotel (artikel 7.2.) is hotel gerechtigd betaling te vorderen voor de afgenomen diensten.

7.9. Indien de gast of tussenpersoon niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, is deze, nadat hij door het hotel is gewezen op de te late betaling en hotel de gast of tussenpersoon 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. Het hotel is gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incasso kosten bedragen maximaal (met een minimum van € 40):

15 % over openstaande bedragen tot € 2500

10 % over de daaropvolgende € 2500

5 % over de volgende € 5000

Het hotel kan ten voordele van gast of tussenpersoon afwijken van genoemde bedragen en percentages.

7.10. Indien gast of tussenpersoon voor een reservering in het verleden een factuur opvraagt, dan wel vraagt wijzigingen in de factuur aan te brengen, is het hotel gerechtigd om € 25,00 administratiekosten per factuur in rekening te brengen.

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

7.12 Bij een boeking met een flexibel tarief met betaling bij aankomst dient de creditcard die voor de boeking is verstrekt, eigendom te zijn van de gast en moet worden getoond bij het inchecken. Check in wordt niet geaccepteerd als de gast en de creditcardhouder niet aanwezig zijn. Bij aankomst behoudt het hotel zich het recht voor om het creditcardnummer dat voor de boeking is gebruikt te vergelijken met de daadwerkelijke creditcard. Als de creditcardhouder niet aanwezig is of de creditcard niet van de gast is, behoudt het hotel het recht voor om de boeking te annuleren.

## **Artikel 8. Verblijf**

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

8.2 Roken is ten strengste verboden in alle 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 kosten. 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.

8.3 Alle XO Hotels zijn alcoholvrij betekende dat er geen alcohol geschonken wordt. Het is tevens niet toegestaan om alcohol te nuttigen in de openbare ruimtes van het hotel. Het is wel toegestaan om meegebrachte alcohol in de kamer te nuttigen.

8.4 Huisdieren zijn niet toegestaan in de hotels. Het hotel heeft het recht de reservering te annuleren zonder teruggave van al betaalde kamerkosten indien gasten met huisdieren willen inchecken.

## **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

9.1 Dit artikel is slechts van toepassing indien de gast of tussenpersoon 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 het hotel beperkt voor zover dit wettelijk mogelijk is.

9.2 Tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van het hotel, aanvaard het hotel geen enkele aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.

9.3 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.

9.4 Tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van het hotel, aanvaardt het 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.

9.5 Een aansprakelijkheid van het hotel zal nooit verder gaan dan de waarde van de hotel-overeenkomst dan wel de vergoeding voor schade zoals gedekt door de



verzekeringsmaatschappij van het hotel dan wel de schade zoals vergoed door enige andere derde aan hotel.

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

9.7 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 10. Overmacht**

10.1 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 etc.) of overheidsmaatregelen die de bedrijfsvoering redelijkerwijs onmogelijk maken.

10.2 In geval van overmacht kan het hotel hetzij de overeenkomst annuleren hetzij opschorten. In dat geval is er geen verplichting aan de zijde van hotel tot vergoeding van enige schade. In het geval van een annulering van een nonrefundable (ook wel niet-restitueerbare) reservering, geeft het hotel in geen geval restitutie.

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

#### **Artikel 11. Garantie en conformiteit**

11.1 Het hotel 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.

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

11.3 Indien het hotel de klacht gegrond acht, worden na overleg met de gast of tussenpersoon de relevante producten hersteld, vervangen of (gedeeltelijk) vergoed indien herstelling en/of vervanging niet mogelijk blijkt. De maximale vergoeding is gelijk aan de door de gast of tussenpersoon betaalde prijs over het product.

## **Artikel 12. Klachtenprocedure**

12.1 Indien de gast een klacht heeft over een product en/of over andere aspecten van de dienstverlening van het hotel, dan kan hij bij het hotel per e-mail een klacht indienen tijdens het verblijf. Zie de contactgegevens onderaan de algemene voorwaarden.

12.2 Indien de gast 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.

12.3 Iedere klacht tegen het hotel of met betrekking tot het 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 gast zal zijn recht op enige compensatie verliezen.

11.4 Het hotel geeft de gast 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 het hotel binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, de klachtontvangst bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van de gast.

## **Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen**

13.1 Op alle overeenkomsten, hoe ook genaamd, is Nederlands recht van toepassing, ook indien de gast of tussenpersoon buiten Nederland resideert.

13.2 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 Amsterdam.

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