

Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle op www.xohotels.com genoemde hotels en op reserveringen gemaakt via www.xohotels.com, e-mail, telefoon, aan de balie of via derde partijen.



Amsterdam, versie Mei 2026

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en ook 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 *Gast*: degene aan wie het hotel, eventueel 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 wordt bepaald in deze voorwaarden, verstaan we onder gast of klant zowel de gast als de klant.
- 1.3 *Tussenpersoon*: de natuurlijke of rechtspersoon die met het 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.
- 1.4 *Groepen*: een groep van zes of meer kamers waarvoor het hotel diensten verleent op basis van één of meerdere onderling samenhangende hotelovereenkomsten.
- 1.5 *Derde partij*: een externe organisatie, zoals een reisagent, boekingsplatform of touroperator, die namens de gast een hotelovernachting boekt of de boeking daarvan mogelijk maakt.
- 1.6 *Verlenen van diensten*: het door het hotel verstrekken van logies en/of het ter beschikking stellen van (zaal)ruimte en/of terreinen, alles met daarbij behorende werkzaamheden en diensten, en alles in de ruimste zin van het woord.
- 1.7 *Hotelovereenkomst*: de hotelovereenkomst is een afspraak tussen het hotel en een gast of tussenpersoon. Hierbij betaalt de gast of tussenpersoon het hotel voor bepaalde diensten. Als er in deze voorwaarden wordt gesproken over een hotelovereenkomst, bedoelen we ook andere afspraken waarop deze regels van toepassing zijn. Deze voorwaarden gelden ook voor gasten die via een andere partij hebben geboekt. Bij boekingen via een derde partij kunnen extra voorwaarden gelden die het hotel niet kent.
- 1.8 *Reservering*: een hotelovereenkomst die door het hotel wordt bevestigd na ontvangst van een aanvraag van de gast of tussenpersoon via bijvoorbeeld e-mail of telefoon. Hierbij wordt schriftelijk vastgelegd voor welke periode en onder welke voorwaarden de overeenkomst zal worden uitgevoerd.
- 1.9 *Online-reservering*: een reservering die door de gast zelf wordt gemaakt wordt met behulp van het reserveringsformulier om een hotelovereenkomst te sluiten dat beschikbaar is op de website van hotel. Online-reserveringen gedaan via een derde partij kennen mogelijk ook andere, het hotel onbekende voorwaarden. Het hotel is niet aansprakelijk voor afwijkende voorwaarden van derden. Indien in deze voorwaarden wordt gesproken over reservering, geldt de bepaling automatisch ook voor online-reserveringen.

- 1.10 *Standaardtarief*: het reguliere tarief voor een hotelovernachting, waarbij de gast de mogelijkheid heeft om de reservering te wijzigen of te annuleren volgens de annuleringsvoorwaarden van het hotel. Het standaardtarief is ook wel bekend als het flexibele tarief.
- 1.11 *Non-refundable tarief*: een gereduceerd tarief waarbij de gast geen recht heeft op restitutie bij annulering. Bij het non-refundable tarief zijn wijzigingen ook niet mogelijk.
- 1.12 *Aankomsttijd*: De tijd waarop de gast kan inchecken in het hotel. Standaard is de check-in tijd mogelijk vanaf 15:00 uur (Amsterdamse tijd), tenzij in de overeenkomst anders is afgesproken. Voor groepsreserveringen geldt doorgaans een aankomsttijd vanaf 16:00 uur, tenzij anders overeengekomen.
- 1.13 *No-show*: wanneer een gast zonder voorafgaande annulering niet komt opdagen en geen gebruik maakt van de gereserveerde hotelovernachting of dienst, terwijl er wel een geldige hotelovereenkomst is.
- 1.14 *Annulering*: de door de gast aan het hotel gedane mededeling, mondeling of schriftelijk, dat geheel of gedeeltelijk geen gebruik zal worden gemaakt van één of meer overeengekomen diensten. Ook een door het hotel bevestigde beëindiging van de reservering valt onder deze definitie.
- 1.15 *Schriftelijk*: onder schriftelijk wordt in ieder geval ook steeds verstaan; digitaal.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en totstandkomingen van overeenkomsten met het 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 hotelovereenkomst.
- 2.3. De gast, tussenpersoon of enige andere (rechts)persoon gaat akkoord met deze algemene voorwaarden bij het maken van een reservering, ongeacht of vooraf bezwaar is gemaakt, tenzij het hotel uitdrukkelijk en schriftelijk anders heeft bevestigd. Dit geldt tevens voor de privacy voorwaarden.
- 2.4. Als een gast gebruik maakt van de diensten van het hotel accepteert hij hiermee dat de algemene voorwaarden van het hotel prevaleert boven de (algemene) voorwaarden die door een eventuele bemiddelaar/tussenpartij van toepassing zijn verklaard.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

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

3.2. Een optierecht is het recht van een gast om binnen een overeengekomen periode de overeenkomst tot stand te doen komen door de aanvaarding van een geldig aanbod van het hotel. Een offerte aangeboden door het hotel is 24 uur geldig vanaf het moment van verzenden van de offerte, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

3.3. In het geval de gast of tussenpersoon een aanbod heeft geaccepteerd en de capaciteit van het hotel blijkt onvoldoende, dan heeft het 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 redelijkerwijs niet van het 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.

3.4. 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 *voor aankomst* 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.

3.5. Bij het maken van een reservering komt de overeenkomst tot stand op het moment dat de gast of tussenpersoon het aanbod aanvaardt 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 binnen 12 uur. Indien de gast of tussenpersoon de bevestiging niet heeft ontvangen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de gast of tussenpersoon om het hotel hierover te contacteren.

3.6. Bij het maken van een telefonische reservering ontvangt de gast binnen 1 uur na het maken van de reservering een bevestigingsmail, mits dit binnen kantooruren gebeurt. Voor reserveringen per e-mail ontvangt de gast binnen 12 uur naar het bevestigen van de offerte een bevestigingsmail. In het geval dat de reservering buiten kantooruren, in het weekend of op feestdagen wordt gemaakt, kan de bevestiging langer duren. Indien de gast deze niet heeft ontvangen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de gast om contact op te nemen met het hotel.

3.7. Een reservering gemaakt per e-mail is pas definitief nadat de reservering schriftelijk per e-mail door het hotel is bevestigd door middel van een bevestigingsmail. Bij het bevestigen van de reservering ontstaat er een betalingsverplichting tussen de gast en het hotel.

3.8. 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.

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

3.10. Het hotel is gerechtigd om een 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. In dit geval wordt de reservering beschouwd als een no-show. De betaalverplichting blijft geldig zoals eerder overeengekomen.

3.11. 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. De nieuwe reservering komt tot stand na schriftelijke bevestiging van het hotel.

3.12. Het 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 ten voorbeeld. Alle tot stand gekomen online-reserveringen zijn onder voorbehoud van kennelijke wijzigingen en/of fouten.

3.13. Eventuele wijzigingen in het btw-tarief, de toeristenbelasting of andere wettelijke verplichte heffingen, evenals de tarieven voor hotelservices, kunnen plaatsvinden tussen het moment van boeken en het verblijf. Deze wijzigingen worden te allen tijde doorberekend aan de gast. Indien van toepassing zal het hotel de gast of tussenpersoon tijdig informeren over een eventuele prijswijziging.

3.14. Naamswijzigingen van gasten worden alleen geaccepteerd als de tussenpersoon deze naamswijziging via eigen systeem doorstuurt. Bij reserveringen die direct zijn gemaakt met het hotel, dient de gast de naamswijziging schriftelijk door te geven aan het hotel.

3.15. Gasten dienen 18 jaar of ouder te zijn om in het hotel te mogen overnachten, of dienen vergezeld te worden in dezelfde kamer door een persoon van 18 jaar of ouder voor de gehele duur van het verblijf.

3.16. Indien de gast een visum nodig heeft om in het hotel te kunnen verblijven, draagt het hotel hier geen enkele verantwoordelijkheid voor. Indien gewenst, kan het hotel op verzoek van gast, een visum bevestiging per e-mail toesturen. Hiervoor is een volledige aanbetaling 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 hotel accepteert geen reserveringen zonder volledige vooruitbetaling van de reservering.

3.18. Het hotel hanteert een uniform beleid over de heffing van toeristenbelasting voor al zijn gasten, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen inwoners van Amsterdam en gasten van buiten de stad. Conform dit beleid zijn alle gasten, inclusief inwoners van Amsterdam, verplicht om toeristenbelasting te betalen bij een overnachting in een van de hotels van de organisatie.

3.19. Het hotel biedt geen reis- of annuleringsverzekering aan. Het afsluiten van een reis- of annuleringsverzekering is eigen verantwoordelijkheid van de gast en het hotel raadt ten zeerste aan er een af te sluiten.

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 genoemd in artikel 10;
- 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 heeft betaald;
- d. de tussenpersoon niet en/of niet volledig voldoet aan de verplichting die de tussenpersoon tegenover het hotel heeft;
- e. 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 vanaf 15:00 uur op de dag van aankomst tot 11:00 op de dag van vertrek. De gast kan, afhankelijk van beschikbaarheid en tegen een vergoeding, eerder inchecken en uitchecken. Indien de kamer beschikbaar is en de gast vóór 10:00 uur wil inchecken, geldt een toeslag ter hoogte van de dagprijs voor een extra nacht.

4.4. Het hotel is gerechtigd om aan de gast andere hotelaccommodatie aan te bieden dan volgens de hotelovereenkomst 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.

4.5. Het hotel kan naast de algemene voorwaarden nadere huis- of gedragsregels van toepassing verklaren door dit duidelijk kenbaar te maken aan de gast.

4.6. Het hotel mag op ieder moment en per direct diensten aan of het verstrekken van toegang tot een gelegenheid van een gast beëindigen wanneer de gast de algemene voorwaarden, huis- en/of gedragsregels overtreedt, of zich op een andere manier zodanig gedraagt dat de orde en de rust in het hotel wordt verstoord. De gast dient dan op het eerste verzoek het hotel te verlaten. Er is in dat geval geen sprake van enige verplichting tot vergoeding aan de gast.

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 prefereert het in dit artikel gestelde. Uitzondering hierop zijn de check in tijd: groepen mogen inchecken vanaf 16:00 uur en er kan maximaal 1 groep per dag in het hotel verblijven.

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 op de afgesproken dag. Als geen datum is afgesproken, wordt de optionele reservering aangehouden tot 7 dagen na het versturen van de offerte.

5.3. Een reservering wordt pas als definitief beschouwd zodra deze door het hotel schriftelijk is bevestigd en de eerste aanbetaling van 10% van de totale reserveringswaarde is ontvangen. Na ontvangst van de aanbetaling is restitutie niet mogelijk en kan deze niet worden gebruikt voor een wijziging van de reserveringsdatum. Indien de gast de aankomst- en/of vertrekdatum wil wijzigen, dient een nieuwe reservering te worden gemaakt, waarbij de eerdere aanbetaling volledig komt te vervallen. Bij annulering zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing volgens artikel 5.6.

5.4. Bij een groepsreservering via een derde partij is deze verplicht de reservering als non-refundable vast te leggen. Dit betekent dat bij wijzigingen het hotel geen aanpassingen meer zal doorvoeren.

5.5. Voor groepsreserveringen die rechtstreeks bij het hotel zijn gemaakt, geldt dat een gast of tussenpersoon tot twee weken voor aankomst kosteloos maximaal 2 kamers van het oorspronkelijk definitief gereserveerde aantal kan annuleren, tenzij anders overeengekomen. Dit geldt niet voor reserveringen via een derde partij.

5.6. Vermeerdering of een andere vorm van wijziging van het oorspronkelijk definitief gereserveerde aantal kamers kan uitsluitend in overleg met het hotel. Het hotel aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor wijzigingen die zonder voorafgaand overleg worden doorgevoerd ten opzichte van de oorspronkelijke reservering.

5.7. 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.

Bij het maken van de reservering wordt een aanbetaling van 10% van de totale reserveringswaarde verwacht.

- a. Acht weken voor aankomst dient aanvullend 45% van de totale reserveringswaarde betaald te worden (in totaal is dan 55% betaald).
- b. Kosteloze annulering is niet meer mogelijk na ontvangst van de betaling. Volledige betaling moet gedaan worden minimaal twee weken voor aankomst.
- c. Bij een volledige annulering van een definitieve reservering bij minder dan twee weken voor aankomstdatum moet de gast of tussenpersoon 100 % op basis van logies, ontbijt en eventueel gereserveerde andere services 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.

5.8. 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. De gast of tussenpersoon zal geen restitutie krijgen van het reeds betaalde bedrag. Wanneer een deelbetaling is ontvangen, heeft de gast of tussenpersoon alleen recht op het aantal kamers ter waarde van de betaling.

5.9. Het hotel accepteert geen jongerengroepen. Dit zijn groepen waar meer dan 30 % van de deelnemers jonger zijn dan 23 jaar op het moment van inchecken.

5.10. Voor aanvullende voorwaarden wordt verwezen naar de groepsvoorwaarden, die bij het bevestigen van een groepsreservering worden verstrekt.

Artikel 6. Annulering

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

6.2. Een hotelovereenkomst is onherroepelijk en kan niet worden geannuleerd en gewijzigd, tenzij in de voorwaarden anders is overeengekomen.

6.3. Specifiek voor online reserveringen geldt dat voor consumenten geen recht van ontbinding bestaat, volgens artikel 6:230p BW. Op alle overeenkomsten, hoe ook genaamd, is Nederlands recht van toepassing, ook als 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 als de voorwaarden dat toelaten.

6.5. Bijgeboekte faciliteiten en services kunnen kosteloos worden geannuleerd tot 14:00 uur op de dag voorafgaand aan de aankomstdatum. Dit geldt niet voor overnachtingen en toeslagen met betrekking tot wijzigingen in kamertype of hotel. Op deze onderdelen zijn uitsluitend de voorwaarden uit de reserveringsbevestiging van toepassing. Faciliteiten en services die onderdeel uitmaken van een arrangement of tariefcode (zoals ontbijt) kunnen niet afzonderlijk worden geannuleerd.

6.6. Annulering dient schriftelijk, waaronder mede inbegrepen online via de daarvoor bestemde formulieren (website), per e-mail en gedateerd te geschieden. Een annuleringsbevestiging wordt door het hotel gestuurd. Indien de gast deze niet heeft ontvangen, is het de eigen verantwoordelijkheid van de gast om het hotel hierover te contacteren. Indien via een derde partij geboekt is, kan alleen deze derde partij een reservering annuleren.

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 met het Standaardtarief tot uiterlijk 14:00 vóór de dag van aankomst (Amsterdamse tijd) kosteloos geannuleerd kan worden.

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

Artikel 7. Kamerprijzen en betaling

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

7.2. De gast of tussenpersoon is de in de hotelovereenkomst vermelde bedragen aan het hotel verschuldigd. Het 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 vóór aankomst.

7.4. De tussenpersoon wordt geacht de hotelovereenkomst 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 creditcard of Debit/IDeal/Maestro/pinpas/Paypal of betalingslink. Indien het hotel betaling in vreemde valuta accepteert, dan geldt hiervoor de op dat moment geldende marktcoers. Het 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.

7.6. Electronic Dynamic Currency Conversion – Beste Prijs garantie: Bij het maken van een betaling met een creditcard, wordt de gast de mogelijkheid geboden om in de eigen valuta te betalen. Het hotel is niet verantwoordelijk voor verschillen in wisselkoers.

7.7. 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.

7.8. Restituties worden binnen 2 weken door XO Hotels verwerkt, maar de daadwerkelijke terugboeking is afhankelijk van de verwerkingstijd van de bank of betalingsprovider. XO Hotels is niet verantwoordelijk voor eventuele vertragingen bij financiële instellingen.

7.9. Restituties worden uitsluitend in euro's uitgekeerd. Eventuele wisselkoersverschillen en/of verwerkingskosten zijn voor rekening van de ontvanger.

7.10. Het hotel accepteert geen reserveringen zonder volledige vooruitbetaling.

7.11. Indien de gast of tussenpersoon na check-out niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, en het hotel hem hierop heeft gewezen, krijgt de gast of tussenpersoon een termijn van 14 dagen om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen. Indien betaling binnen deze termijn uitblijft, is het over het nog openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast is het hotel gerechtigd de door hem gemaakte buitenrechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal (met een minimum van € 40):

- a. 15 % over openstaande bedragen tot € 2500
- b. 10 % over de daaropvolgende € 2500
- c. 5 % over de volgende € 5000
- d. Het hotel kan ten voordele van gast of tussenpersoon afwijken van genoemde bedragen en percentages.

7.12. 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.

7.13. Wanneer een reservering wordt gemaakt via een derde partij is deze externe aanbieder verantwoordelijk voor de facturatie. Het hotel verstrekt in dergelijke gevallen geen factuur.

7.14. 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

- a. De check in te weigeren en de reservering te annuleren, met behoud van de totaalsom van de reservering;
- b. Het te weinig betaalde bedrag aan toeristenbelasting en/of services in rekening te brengen.

Artikel 8. Verblijf

8.1 Alle gasten die het hotel betreden zijn verplicht zich bij de receptie te melden om te worden geregistreerd en de door de gemeente Amsterdam verzochte gegevens te laten noteren: namen, adres, geboortedatum, soort identiteitsbewijs, nationaliteit, aankomst en vertrekdag.

8.2 Kinderen van 0 tot en met 2 jaar kunnen kosteloos verblijven op de kamer van de ouders of verzorgers, mits gebruik wordt gemaakt van de bestaande bedden of een babybedje. Wanneer een reservering via een derde partij is gemaakt, kan een babybedje als aanvullende service worden aangeboden waarvoor kosten in rekening worden gebracht. Babybedjes zijn uitsluitend beschikbaar op aanvraag en afhankelijk van beschikbaarheid.

Kinderen van 3 jaar en ouder dienen als een extra persoon te worden geboekt en beschikken te allen tijde over een eigen slaapplek. De maximale kamerbezetting mag hierbij niet worden overschreden.

8.3 Roken in het gehele gebouw is ten strengste verboden in het hotel. 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. Indien het brandalarm afgaat door roken op de kamer, zullen de voorrijkosten van de brandweer aan de gast worden doorbelast.

8.4 Alle XO Hotels zijn alcoholvrij betekende dat er geen alcohol geschonken wordt, met uitzondering van Hotel Artemis. Het is ook niet toegestaan om alcohol te nuttigen in de openbare ruimtes van het hotel. Het is wel toegestaan om zelf meegebrachte alcohol in de kamer te nuttigen.

8.5 (Huis)dieren zijn niet toegestaan in de hotels. Het hotel heeft het recht de reservering te annuleren zonder teruggave van reeds betaalde kamerkosten indien gasten met (huis)dieren willen inchecken. Gecertificeerde hulpdieren zijn toegestaan, mits op vertoon van een geldig certificaat, van tevoren kenbaar gemaakt en toestemming van het hotel is gegeven. Hulpdieren dienen ten alle tijden bij hun baasje te blijven.

8.6 Hotel is gerechtigd een kamertype wijziging te doen, zolang het type bed niet wijzigt.

8.7 Het hotel zal kamer van gast schoonmaken na de eerste nacht. Onder schoonmaken wordt verstaan: badkamer schoonmaken, afstoffen in kamer, stofzuigen in kamer, indien gevraagd verschoneren van handdoeken. Het linnengoed wordt na de vijfde nacht verwisseld. Indien de "niet storen" deurhanger of display gebruikt wordt, zal de kamer niet schoongemaakt worden. Niet storen kan maximaal 3 dagen achtereen gebruikt worden. Niet storen betekent: geen schoonmaak, maar technische dienst of receptie mag, indien noodzakelijk, na aankondigen, de kamer

binnenkomen.

8.8 Voor alle overige regels die tijdens het verblijf van toepassing zijn, verwijst het hotel naar de huisregels van XO Hotels. Deze worden op de website www.xohotels.com en in de hotelreceptie gepubliceerd. Gasten die zich niet houden aan de huisregels ontvangen een hotelban voor 12 maanden. In geval van een strafbaar feit wordt er aangifte gedaan en zullen de politie, gemeente en hotels aangesloten bij HSM Melding worden geïnformeerd, inclusief persoonsgegevens van de gast in kwestie.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

9.1 Dit artikel is enkel van toepassing indien de gast of tussenpersoon handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. In het geval van een consument-klant is de aansprakelijkheid van het hotel beperkt tot hetgeen 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. Dit geldt voor zowel directe als indirecte schade, tenzij anders overeengekomen.

9.3 Tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van het hotel, aanvaardt het hotel geen aansprakelijkheid voor schade aan of veroorzaakt door voertuigen van de gast. Dit omvat schade die kan ontstaan tijdens het parkeren, zowel op de hotelparkeerplaats als elders op het terrein.

9.4 Het hotel aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige directe of indirecte schade, letsel of andere nadelige gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van verstrekte hulpmiddelen, zoals maar niet tot gelimiteerd tot een rolstoel of het verstrekken van niet-voorgescreven medicatie (zoals pijnstillers). Het gebruik hiervan geschiedt geheel op eigen risico van de gast, en het hotel raadt aan om bij medische of fysieke beperkingen altijd professioneel advies in te winnen.

9.5 Indien de gast of een tussenpersoon het hotel of haar eigendommen beschadigt of verloren doet gaan, is de gast verplicht de schade te vergoeden. Dit geldt ook voor schade veroorzaakt door de gast zelf of door diens medewerkers of bezoekers. Het hotel is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van de gast, tenzij dit het gevolg is van opzet of grove schuld van het hotel. Het hotel biedt hiervoor geen verzekering. Het is aan de gast om zorg te dragen voor persoonlijke bezittingen.

9.6 De gast is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle aan het hotel verstrekte informatie en gegevens, waaronder tevens alle relevante informatie met betrekking tot uitvoering van de hotelovereenkomst. Het hotel is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit haar handelen indien dit gebaseerd is op door de gast onjuist of onvolledig verstrekte informatie.

9.7 Het hotel houdt zoveel mogelijk rekening met eventuele allergieën die zijn vermeld, maar kan hierover geen garanties geven. Er kan daarnaast niet worden voorkomen dat sporen van ingrediënten die niet gewenst zijn toch in het voedsel voorkomen. Het hotel is niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

9.8 Het hotel is niet verantwoordelijk voor pakketten of post die naar het hotel worden gestuurd of door het hotel worden verstuurd. Het hotel kan geen garantie bieden voor de ontvangst, veiligheid, of levering van zendingen. Het hotel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of schade aan dergelijke zendingen.

9.9 De gast of tussenpersoon vrijwaart het hotel volledig van iedere aanspraak die door de gast, of een derde partij, wordt gemaakt ter zake van de hotelovereenkomst, of een andere overeenkomst die tussen de gast en het hotel is gesloten. Deze vrijwaring geldt ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt ontbonden om welke reden dan ook.

9.10 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.

9.11 De aansprakelijkheid van het hotel zal in geen geval groter zijn dan de waarde van de hotelovereenkomst, of de vergoeding die door de verzekeringsmaatschappij van het hotel wordt verstrekt, of de schadevergoeding die door een andere derde partij aan het hotel is betaald.

9.12 Het hotel is verzekerd voor schade die kan ontstaan als gevolg van zijn eigen handelen, maar de gast wordt geadviseerd om een eigen reis- of schadeverzekering af te sluiten. Het hotel kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die gedekt zou moeten zijn door de eigen verzekering van de gast.

9.13 Het hotel verstrekt slechts vrijblijvende adviezen en is niet aansprakelijk voor de inhoud en/of de gevolgen van de door haar verstrekte adviezen.

9.14 Gevonden voorwerpen worden maximaal 2 weken bewaard. Indien de gast van mening is dat de gast iets in het hotel heeft laten liggen, mailt of belt de gast het hotel zo snel mogelijk. Mocht het hotel het voorwerp gevonden hebben, dan zal het hotel de optie geven om het item op te halen of de gast verzoeken een verzendbedrijf opdracht te geven het item te komen ophalen op kosten en verantwoordelijkheid van de gast.

9.15 Indien de gast eten of drinken bestelt van buiten het hotel, is de gast zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste contactgegevens (inclusief kamernummer) aan het restaurant, het in ontvangst nemen van de bestelling en het contact met de bezorger/het restaurant. Indien de bezorger de bestelling bij de receptie aflevert, dient er rekening mee te worden gehouden dat het hotel deze, in verband met voedselveiligheid, maximaal 30 minuten in bewaring houdt.

Artikel 10. Overmacht

10.1 Onder overmacht wordt verstaan: iedere omstandigheid buiten de redelijke controle van het hotel die de nakoming van de verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert of onredelijk bemoeilijkt. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend: ziekte onder personeel, bedrijfsbezetting, werkstaking, falende apparatuur, waterschade, geen toevoer van water of elektra, brand, oorlogsgevaar, oproer, molest, terrorisme, overstromingen, natuurrampen (zoals tsunami's, vulkaanuitbarstingen), of overheidsmaatregelen die de normale bedrijfsvoering belemmeren.

10.2 In geval van overmacht heeft het hotel het recht om de overeenkomst te annuleren hetzij opschorten. In dat geval is er geen verplichting aan de zijde van het hotel tot vergoeding van enige schade. In het geval van een annulering van een non-refundable reservering, geeft het hotel in geen geval restitutie. Voor reserveringen met een Standaardtarief, gelden de voorwaarden voor Standaardtarief.

10.3 In geval van overmacht is het hotel gerechtigd om diensten en faciliteiten geheel of gedeeltelijk te wijzigen, te beperken of niet aan te bieden, zonder dat dit recht geeft op enige vorm van restitutie, prijsvermindering of schadevergoeding. Hieronder vallen onder andere, maar niet uitsluitend: uitval van elektriciteit, water of internet, niet-functioneren van liften of klimaatinstallaties, beperkte beschikbaarheid van ontbijt, housekeeping of andere hotelservices

10.4 Omstandigheden van overmacht geven de gast geen recht op kosteloze annulering of ontbinding van de overeenkomst, tenzij het hotel zelf besluit de overeenkomst te beëindigen conform artikel 10.2.

10.5 De bepalingen in dit artikel zijn eveneens van toepassing wanneer de overmacht plaatsvindt bij derden, zoals personen, diensten of instellingen waarvan het hotel gebruik maakt bij de uitvoering van de hotelovereenkomst of enige andere overeenkomst. Dit geldt ook in gevallen waarin de overmacht zich voordoet bij de voornoemde partijen als opschortende of ontbindende voorwaarde, dan wel bij wanprestatie van genoemde derden. Het hotel is niet verplicht aan te tonen op welke manier deze overmacht de bedrijfsvoering beïnvloedt.

10.6 Het hotel zal zich inspannen om de gevolgen van een overmachtssituatie zoveel mogelijk te beperken en, waar redelijkerwijs mogelijk, alternatieve oplossingen te bieden. Het hotel is echter niet verplicht tot het bieden van vervangende diensten of compensatie.

10.7 Het hotel is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmachtssituaties. De gast is zelf verantwoordelijk voor het afdekken van eventuele financiële risico's die hieruit voortvloeien, bijvoorbeeld door middel van een reis- of annuleringsverzekering.

10.8 Het voorgaande laat de dwingendrechtelijke rechten van de gast onverlet, waaronder het recht op ontbinding van de overeenkomst in de gevallen waarin de wet daarin voorziet.

Artikel 11. Garantie en conformiteit

11.1 Het hotel staat ervoor 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 voldoet, dient de gast het hotel hiervan binnen een redelijk termijn op de hoogte te stellen. Dit betekent dat een gebrek altijd direct tijdens het verblijf gemeld moet worden bij het hotel. Klachten kunnen tot maximaal 7 dagen na het gebruik van de service worden ingediend, maar worden alleen in behandeling genomen als de gast kan aantonen dat hij het hotel hier tijdens het verblijf al over heeft geïnformeerd. Klachten die na vertrek worden ingediend zonder eerdere melding tijdens het verblijf, worden niet in behandeling genomen.

11.3 Als het hotel de klacht gegrond vindt, zal in overleg met de gast of tussenpersoon het desbetreffende product worden hersteld of vervangen. Als herstel of vervanging niet mogelijk is, wordt er gekeken naar een andere passende oplossing.

Artikel 12. Privacy, gegevensbescherming en digitale veiligheid

12.1 Het hotel neemt passende technische en organisatorische maatregelen om

persoonsgegevens van gasten te beveiligen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast aan de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

12.2 Het hotel spant zich in om zijn systemen en communicatiekanalen adequaat te beveiligen tegen cyberincidenten. Desondanks kan het hotel niet garanderen dat digitale systemen te allen tijde vrij zijn van inbreuken of storingen. Het hotel is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit cyberincidenten, datalekken, frauduleuze handelingen of andere digitale verstoringen veroorzaakt door derden, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van het hotel.

12.3 Het hotel zal gasten nooit via e-mail, WhatsApp of andere digitale communicatiekanalen verzoeken om betaalgegevens, creditcardinformatie of andere gevoelige gegevens te verstrekken buiten het officiële en beveiligde boekingsproces om. De gast is verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met ontvangen communicatie en dient geen gevolg te geven aan verzoeken afkomstig van niet-geverifieerde of verdachte afzenders, ook indien deze ogenschijnlijk namens het hotel zijn verzonden.

12.4 Indien de gast berichten, links of betaalverzoeken ontvangt die (mogelijk) afkomstig lijken van het hotel maar als verdacht of ongebruikelijk worden ervaren, dient de gast dit onverwijld te melden bij de receptie of via de officiële contactkanalen van het hotel. Het hotel kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die ontstaat doordat de gast geen melding maakt van dergelijke verdachte communicatie of hierop toch handelt.

12.5 Verdere informatie over de wijze waarop het hotel persoonsgegevens verwerkt, bewaart en beschermt, is opgenomen in de privacyverklaring op de website van het hotel. De gast wordt geacht kennis te hebben genomen van deze privacyverklaring.

Artikel 13. Klachtenprocedure

13.1 Indien de gast tijdens zijn verblijf een klacht heeft over een product of andere aspecten van de dienstverlening, dient hij dit onmiddellijk bij de receptie te melden, zodat het hotel snel een oplossing kan bieden.

13.2 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.

13.3 Klachten na vertrek worden alleen in behandeling genomen indien de gast het hotel hierover, aantoonbaar, tijdens het verblijf heeft geïnformeerd.

13.4 Iedere klacht tegen het hotel of met betrekking tot het hotel dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend. Gebreken moeten altijd direct tijdens het verblijf aan het hotel worden gemeld. Klachten kunnen tot maximaal 7 dagen na de geplande dag van gebruik van het product en/of de service worden ingediend, maar worden alleen in behandeling genomen als de gast kan aantonen dat hij het hotel hier tijdens het verblijf al over heeft geïnformeerd. Klachten die pas na vertrek worden gemeld zonder eerdere melding tijdens het verblijf, worden niet in behandeling genomen en de gast verliest zijn recht op enige compensatie.

13.5 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 14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Op alle overeenkomsten, hoe ook genaamd, is Nederlands recht van toepassing, ook indien de gast of tussenpersoon buiten Nederland resideert. In geval van verschillen of interpretatieverschillen tussen de Nederlandstalige en Engelstalige versie van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse versie. De Nederlandse tekst wordt als leidend beschouwd bij juridische of contractuele kwesties.

14.2 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 geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, worden beslecht door de rechtbank te Amsterdam.

14.3 De huisregels van XO Hotels kunnen op de hotelwebsite of in de receptie worden nagelezen. Uiteraard kunnen deze, indien gewenst, ook naar de gast worden verstuurd.

XO Hotels Amsterdam
Molenwerf 1
1014 AG Amsterdam
info@xohotels.com
tel. +31 20 262 963