

## **Algemene voorwaarden Hezemeer - maart 2021**

### **Artikel 1: Definities**

1. Onder 'aanbod' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: ieder aanbod van Hezemeer tot het sluiten van een overeenkomst.
2. Onder 'arrangement' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een aanbod met een combinatie van diensten en/of producten aangeboden door Hezemeer al dan niet in combinatie met een overnachting in een hotel in de nabijheid van Hezemeer.
3. Onder 'gast' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: iedere natuurlijke persoon die met Hezemeer een overeenkomst sluit of met wie Hezemeer in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.
4. Onder 'overeenkomst' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: iedere overeenkomst tussen Hezemeer en de gast ter zake het verlenen van diensten en/of het verkopen van producten door Hezemeer aan de gast.
5. Onder 'schriftelijk' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per email of een andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

### **Artikel 2: Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van en op alle overeenkomsten met Hezemeer N.V., ondernemingsnummer: BE0455235450, hierna te noemen: "Hezemeer", alsmede op alle daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen.
2. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden van de gast wordt door Hezemeer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. In geval van nietigheid of vernietiging door de gast van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van toepassing op de overeenkomst. Hezemeer en de gast zullen in overleg treden om een nietige of vernietigde bepaling van de algemene voorwaarden te vervangen door een bepaling die geldig c.q. niet-vernietigbaar is en die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling.
4. Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn verklaard op een overeenkomst met de gast, wordt geacht de laatste versie van deze algemene voorwaarden op alle volgende overeenkomsten, daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen tussen Hezemeer en de gast van toepassing te zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Voor zover een overeenkomst afwijkt van een of meer bepalingen van de algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de overeenkomst. De overige bepalingen van de algemene voorwaarden blijven in dat geval onverminderd op de overeenkomst van toepassing.
6. Bij discrepantie of strijdigheid tussen de Nederlandstalige versie van de algemene voorwaarden en een vertaalde versie van de algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandstalige versie.

### **Artikel 3: Aanbod en tarieven**

1. Een aanbod is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, vrijblijvend en geldig gedurende de termijn vermeld in het aanbod. Vermeldt het aanbod geen termijn voor acceptatie, dan vervalt het aanbod veertien (14) dagen na de datum van het aanbod.

2. Een door de gast geaccepteerd aanbod kan door Hezemeer gedurende vijf (5) werkdagen na de datum van ontvangst van de acceptatie door Hezemeer worden herroepen, zonder dat dit leidt tot de verplichting van Hezemeer tot vergoeding van de door de gast of zijn gezelschap geleden schade.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Hezemeer niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs. Indien de gast een gedeelte van de diensten wenst af te nemen dan wel een gedeelte van de producten wenst te kopen, kan Hezemeer (i) het aanbod aan de gast intrekken dan wel (ii) de gast een gewijzigd aanbod doen.
4. Indien het aanbod is gebaseerd op de door de gast verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist of onvolledig te zijn of naderhand wijzigen, is Hezemeer gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen of tarieven aan te passen.
5. Het aanbod en de tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe aanbiedingen en overeenkomsten.
6. Een door Hezemeer aan de gast verstrekte prijslijst of ander overzicht waarop in algemene zin prijzen zijn vermeld, kan niet worden gekwalificeerd als een aanbod.
7. De door Hezemeer getoonde of verstrekte informatie, voorbeelden en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal of informatie op de website van Hezemeer gelden slechts als indicatie van prijzen van diensten en producten van Hezemeer. De gast kan aan deze informatie geen rechten ontleen.
8. Indien tussen het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst zich voor Hezemeer (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: wijzigingen in de wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de benodigde materialen en/of grondstoffen), is Hezemeer gerechtigd de prijzen en de tarieven te verhogen en aan de gast in rekening te brengen.
9. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen drie (3) maanden na het sluiten van een overeenkomst is de gast bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de gast niet binnen veertien (14) dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan Hezemeer heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, is de nieuwe prijs voor de gast bindend.

#### **Artikel 4: Totstandkoming overeenkomsten**

1. Een overeenkomst komt slechts tot stand:
  - a. door acceptatie van een aanbod door de gast;
  - b. door schriftelijke opdrachtbevestiging van een door de gast mondeling of schriftelijk verstrekte opdracht/reservering anders dan op basis van een aanbod;
  - c. doordat Hezemeer feitelijk uitvoering geeft aan een de reservering/opdracht van de gast.
2. De overeenkomst vervangt alle eerdere aanbiedingen, voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie tussen Hezemeer en de gast.
3. Aanvullingen op en/of wijzigingen van een overeenkomst binden Hezemeer pas nadat deze schriftelijk aan de gast zijn bevestigd.
4. Hezemeer is niet gehouden om wijzigingen van en/of aanvullingen op een overeenkomst te aanvaarden en is gerechtigd een afzonderlijke overeenkomst te sluiten. Hezemeer is bevoegd eventuele kosten met betrekking tot de wijzigingen van en/of aanvullingen op de overeenkomst aan de gast door te belasten.

5. Toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten of vertegenwoordigers van Hezemeer binden Hezemeer slechts tegenover de gast indien deze toezeggingen en/of afspraken door de directie van Hezemeer schriftelijk zijn bekrachtigd of bevestigd aan de gast.

6. Hezemeer kan te allen tijde en zonder opgave van redenen het sluiten van een overeenkomst weigeren.

7. Ondanks dat een overeenkomst tot stand is gekomen, staat het Hezemeer vrij te allen tijde de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien de gast naar het oordeel van Hezemeer zijn verplichtingen op grond van de artikelen 7.3, 7.4, 7.13 en 7.15 niet nakomt, de gast zich naar het oordeel van Hezemeer niet fatsoenlijk gedraagt en/of de aanwijzingen van Hezemeer niet opvolgt. De gast kan in dat geval geen aanspraak maken op enige restitutie: de volledige reserveringswaarde en kosten voor (aanvullende) diensten/producten blijven verschuldigd. De gast blijft gehouden deze kosten integraal aan Hezemeer te voldoen, zonder dat dit leidt tot de verplichting van Hezemeer tot vergoeding van de door de gast of zijn gezelschap geleden schade.

8. Indien de gast een badenkaart heeft aangeschaft en - gedurende de geldigheidsduur van de kaart - overlijdt, vervalt het (resterende) tegoed dat op de kaart staat geregistreerd. De erfgenamen van de gast kunnen in dat geval geen aanspraak maken op enige restitutie. Hezemeer is eveneens niet gehouden eventuele door de erfgenamen geleden schade te vergoeden. Dit artikel is eveneens van toepassing op alle diensten of producten die de gast heeft gereserveerd en/of heeft besteld waarvoor reeds een aanbetaling heeft plaatsgevonden.

9. De gast ontvangt enkel bij ernstige en langdurige ziekte de mogelijkheid om het gebruik van de badenkaart tijdelijk stop te zetten. Dit is enkel mogelijk door middel van een schriftelijk verzoek, inclusief een officiële doktersverklaring, gericht aan en uitsluitend ter beoordeling van de directie van Hezemeer. Tegen de uitkomst van de beslissing van de directie staan geen (rechts)middelen open.

#### **Artikel 5: Annulering en wijziging**

1. Annulering of wijziging van de overeenkomst door de gast dient schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk indien hij de volgende vergoedingen aan Hezemeer betaalt:

a. bij annulering of wijziging meer dan tweeënzeventig (72) uur voor de datum van uitvoering van de overeenkomst is de gast geen vergoeding verschuldigd. Aanbetalingen worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten, te weten € 7,95 per reservering;

b. bij annulering minder dan tweeënzeventig (72) uur voor de datum van uitvoering van de overeenkomst: 100% van de gehele reserveringswaarde;

c. bij wijziging minder dan tweeënzeventig (72) uur voor de datum van uitvoering van de overeenkomst worden er per reservering € 4,95 wijzigingskosten in rekening gebracht.

2. Indien Hezemeer voor de annulering van de overeenkomst al betalingen aan de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden heeft gedaan, moeten deze bedragen door de gast per omgaande integraal aan Hezemeer worden voldaan, ongeacht het moment van annulering.

3. Indien de gast reeds een aanbetaling heeft gedaan aan Hezemeer en de gast in verband met de annulering recht heeft op terugbetaling van dit bedrag, zal terugbetaling door Hezemeer aan de gast plaatsvinden binnen veertien (14) dagen na de dag van de annulering op hetzelfde bankrekeningnummer als ten laste waarvan betaling door de gast heeft plaatsgevonden.

4. Hezemeer mag een overeenkomst annuleren indien naar het oordeel van Hezemeer de bedoeling van de gast met het arrangement of de behandeling een zodanig ander karakter heeft dan vooraf bij Hezemeer bekend was op grond van de door de gast verstrekte gegevens en/of inlichtingen. Hezemeer is in dit geval niet gehouden tot vergoeding van schade aan de gast of zijn gezelschap.

5. Indien Hezemeer van de bevoegdheid in artikel 5.4 gebruik maakt en het arrangement reeds is aangevangen, is de gast gehouden tot betaling van de gehele reserveringswaarde en alle overige afgenomen diensten en producten van Hezemeer.

#### **Artikel 6: Uitvoering van de overeenkomst**

1. Hezemeer zal zich ervoor inspannen de overeenkomst op de overeengekomen datum of data uit te voeren.

2. Indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd omdat:

a. Hezemeer niet tijdig alle noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen van de gast heeft ontvangen;

b. Hezemeer niet tijdig de aanbetaling van de gast heeft ontvangen; of

c. er sprake is van overige vertragende omstandigheden die voor risico van de gast komen;

heeft Hezemeer recht op een zodanige verlenging van de uitvoeringstermijn als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en mag zij de hiermee gemoede kosten en door Hezemeer geleden schade bij de gast in rekening brengen.

3. Indien de gast vooraf een behandeling bij Hezemeer wenst te boeken, dient de gast vooraf zijn aankomsttijd door te geven aan Hezemeer. De behandeling kan een half uur na de opgegeven aankomsttijd van de gast worden ingepland. Indien de gast te laat komt, is de gast verplicht deze behandeling aan Hezemeer te betalen. De gast heeft in dat geval geen recht op een nieuwe behandeling.

4. Hezemeer is niet verplicht de eigendommen van de gast in ontvangst of te bewaren. Voor het bewaren van de eigendommen van de gast, kan de gast gebruikmaken van lockers in de kleedruimte. De lockers zijn afsluitbaar door middel van een sleutel aan een polsbandje. De gast is zelf verantwoordelijk voor de door hem gebruikte locker, de inhoud en de bijbehorende (digitale) sleutel. De lockers worden om niet ter beschikking gesteld aan de gast.

5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze door onvoorziene omstandigheden niet of gedeeltelijk niet kan worden uitgevoerd, zal Hezemeer met de gast in overleg treden over de wijziging van de overeenkomst. Hezemeer zal de gast informeren over de gevolgen van de wijziging voor de prijzen, tarieven en termijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst hierdoor onmogelijk is geworden, heeft Hezemeer in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door haar geleverde producten en/of diensten.

6. Alle onkosten, die door Hezemeer in het kader van de uitvoering van een overeenkomst op verzoek van de gast worden gemaakt, komen geheel voor rekening van de gast.

7. Hezemeer heeft het recht de diensten door derden te laten verrichten indien dit voor een goede uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

#### **Artikel 7: Gedrag en huisregels**

1. De gast zal zich - tijdens zijn verblijf bij Hezemeer - fatsoenlijk gedragen en te allen tijde de aanwijzingen van Hezemeer opvolgen. De gast accepteert dat rust en ontspanning kernwaarden van Hezemeer zijn en zal zijn gedrag daarop afstemmen. De gast zal zich tijdens zijn verblijf bij Hezemeer onthouden van (en zal ervoor zorgen dat andere personen in zijn gezelschap en/of behorende tot zijn gezelschap zich onthouden van):

a. drugsgebruik;

b. luidruchtig of anderszins storend gedrag;

- c. het meebrengen van elektronische apparatuur, met uitzondering van het op eigen risico meenemen van een eReader zonder camerafunctie, die steeds door het personeel van Hezemeer kan worden gecontroleerd en/of worden ingenomen;
- d. onzedelijke, onrechtmatige of strafbare gedragingen;
- e. het storen of hinderen van andere gasten en/of personeelsleden van Hezemeer;
- f. het maken van beeld- of geluidsopnames;
- g. het hebben van lichamelijk contact met anderen;
- h. roken of het gebruik van alternatieve rookwaren (bijvoorbeeld een e-sigaret), uitgezonderd binnen de door Hezemeer aangegeven zones buiten;
- i. het nuttigen van zelf meegebrachte consumpties; en
- j. het niet in acht nemen van algemeen aanvaarde hygiënenormen.

2. De gast (en alle personen waarvoor de gast wettelijk verantwoordelijk is) is/zijn verplicht zich te gedragen overeenkomstig de van tijd tot tijd geldende huisregels van Hezemeer. Hezemeer kan onder meer nadere eisen stellen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag en de persoonlijke hygiëne van de gast. De gast dient bij overtreding van de huisregels uit artikelen 7.1, 7.3, 7.4, 7.13 en 7.15 of bij ander naar het oordeel van Hezemeer ongewenst gedrag, op verzoek van Hezemeer de gebouwen en het terrein van Hezemeer te verlaten. De gast dient al hetgeen hij aan Hezemeer is verschuldigd in het kader van de uitvoering van de overeenkomst per omgaande en volledig te voldoen, zonder dat dit leidt tot de verplichting van Hezemeer tot vergoeding van de door de gast of zijn gezelschap geleden schade.

3. Huisdieren worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van Hezemeer.

4. Kinderen tot 14 jaar worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van Hezemeer. Kinderen vanaf 14 jaar en ouder dienen in het bezit te zijn van een zwemdiploma. Personen jonger dan 18 jaar worden alleen toegelaten indien zij vergezeld zijn door een meerderjarige. Het is verplicht een geldig legitimatiebewijs te kunnen overhandigen. Hezemeer kan, bij twijfel over de leeftijd, naar het legitimatiebewijs vragen.

5. Het dragen van badkleding is bij Hezemeer niet toegestaan.

6. Het dragen van badslippers is in de sauna niet toegestaan. Buiten de sauna is het dragen van badslippers verplicht tenzij anders aangegeven.

7. In de restaurants, de lounge-ruimtes, de rust-ruimtes en op de terrassen is het dragen van een badjas verplicht.

8. Iedere gast krijgt tijdens het verblijf een polsbandje waarmee binnen Hezemeer aankopen gedaan kunnen worden. Het dragen van dit polsbandje is voor de gast verplicht. Bij verlies van het polsbandje wordt € 25,- aan kosten in rekening gebracht aan de gast.

9. Douchen is verplicht alvorens de baden, sauna's, stoombaden en andere faciliteiten te gebruiken. Na gebruik van een warme ruimte is opnieuw douchen verplicht voordat de gast van een (zwem)bad gebruik maakt.

10. Zelf meegebrachte tassen zijn in het resort niet toegestaan. Persoonlijke eigendommen dienen te worden achtergelaten in de daarvoor bestemde lockers.

11. Het is gasten niet toegestaan ligbedden, banken en stoelen bezet te houden zonder dat deze gebruikt worden.

12. Het is gasten niet toegestaan om een duik- of zwembril te dragen in het wellnessresort.

13. De uitvoering van een opgieting is uitsluitend voorbehouden aan medewerkers van Hezemeer. Het is gasten niet toegestaan zelf vloeistoffen op de saunakachels aan te brengen.

14. Uit hygiënisch oogpunt is het verplicht bij warme droge ruimtes, waaronder de sauna en andere ruimtes, plaats te nemen op een handdoek waarbij ook de voeten op de handdoek rusten. Uit hygiënisch oogpunt vraagt Hezemeer om de handdoeken in het saunagedeelte te laten hangen en niet mee te nemen naar de restaurants.

15. Alcohol en sauna gaan niet goed samen. Het personeel is bevoegd, voor de veiligheid van de gast zelf, de overige gasten en het personeel van Hezemeer, te weigeren alcohol te schenken aan de gast en zijn gezelschap wanneer het personeel dit niet verantwoord acht.

16. Waardevolle voorwerpen kunnen opgeborgen worden in de afsluitbare lockers. Hezemeer is niet verplicht tot toezending van verloren of achtergelaten eigendommen van de gast over te gaan.

17. Indien op het terrein en/of in de gebouwen van Hezemeer verloren of achtergelaten eigendommen van de gast worden aangetroffen, dan worden deze bij de receptie van Hezemeer ingeleverd. Indien de eigendommen niet binnen zestig (60) dagen na inlevering daarvan bij Hezemeer door de gast te zijn opgehaald, dan wordt geacht afstand van het eigendom door de gast te zijn gedaan en verkrijgt Hezemeer de eigendom. Het is toegestaan dat Hezemeer verifieert of de verloren of achtergelaten voorwerpen in eigendom zijn van de gast.

#### **Artikel 8: Cameratoezicht en persoonsgegevens**

1. Hezemeer maakt gebruik van cameratoezicht voor de beveiliging van de gasten en haar personeel. Hezemeer hanteert een maximale bewaartermijn van vierentwintig (24) uur, tenzij bepaalde beeldopnamen langer nodig zijn voor afhandeling van geconstateerde incidenten.

2. De persoonsgegevens van de gast worden verwerkt overeenkomstig het privacy statement, te vinden op de website van Hezemeer: <https://hezemeer.be/privacy-statement>.

#### **Artikel 9 Garantie op producten**

1. Hezemeer garandeert geen andere eigenschappen dan die zijn opgenomen in de beschrijvingen op en de specificaties van de producten.

2. De garantie geldt niet dan wel vervalft indien:

a. het gaat om geringe verschillen in kwaliteit, maten, afwerking of kleur;

b. de gast het product op onjuiste wijze heeft gebruikt;

c. de gast de voorschriften van de fabrikant van de producten niet in acht heeft genomen;

3. Indien Hezemeer garantie op producten van haar toeleveranciers heeft verkregen, is Hezemeer uitsluitend gehouden tot de vervanging van het product of de vergoeding van schade jegens de gast indien Hezemeer op vervanging van het product of vergoeding van schade jegens haar toeleveranciers aanspraak kan maken.

## **Artikel 10: Verhuur**

1. De bepalingen in dit artikel zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Hezemeer en de gast betreffende de verhuur van zaken (het "gehuurde") aan de gast gedurende een bepaalde periode, waaronder begrepen maar niet beperkt: tot badjassen en handdoeken.
2. Hezemeer is gerechtigd een waarborgsom vast te stellen die de gast vóór ingang van de huurperiode aan Hezemeer moet voldoen.
3. De gast is verplicht het gehuurde gedurende de huurperiode in goede staat te houden en is aansprakelijk voor alle tijdens de huurperiode ontstane schade, verlies en diefstal aan het gehuurde. Schade, verlies en/of diefstal moet direct na ontstaan of constatering aan Hezemeer worden gemeld.
4. Het gehuurde mag uitsluitend worden gebruikt in de gebouwen respectievelijk op het terrein van Hezemeer. Het is verboden het gehuurde mee te nemen buiten de gebouwen of het terrein van Hezemeer.
5. Na afloop van de huurperiode moet de gast het gehuurde aan Hezemeer teruggeven in de staat waarin het zich bij ontvangst bevond.
6. Kosten in verband met de reparatie van schade aan of vermissing van het gehuurde komen voor rekening van de gast.
7. Indien de gast het gehuurde – om welke reden dan ook – niet tijdig retourneert aan Hezemeer, is de gast verplicht de nieuwwaarde van het gehuurde aan Hezemeer te vergoeden.
8. Hezemeer mag alle voor rekening van de gast komende kosten en schade aan het gehuurde verrekenen met de van de gast ontvangen waarborgsom, onverminderd de overige rechten van Hezemeer.

## **Artikel 11: Betaling**

1. Hezemeer mag altijd een (gedeeltelijke) aanbetaling van de gast verlangen en, zolang de gast daarmee in gebreke is, de uitvoering van de overeenkomst opschorten.
2. De gast moet bij zijn vertrek, of zoveel eerder als Hezemeer verlangt, contant of giraal betalen voor de geleverde diensten en producten van Hezemeer.
3. Indien het openstaande bedrag niet binnen een termijn van veertien (14) dagen volledig is betaald, is de gast aan Hezemeer, een dag na het verstrijken van de betalingstermijn, de wettelijke rente over de openstaande hoofdsom verschuldigd. Bij de berekening van de verschuldigde rente wordt een gedeelte van een maand als hele maand gerekend. De verschuldigdheid van een factuur staat vast indien de gast niet binnen de betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
4. Indien na een eerste aanmaning door Hezemeer betaling uitblijft, zal Hezemeer gerechtigd zijn om, ter incasso van haar vordering, de buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten.
5. Door de gast gedane betalingen strekken eerst in minder op de door de gast verschuldigde kosten, rente en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Alle betalingen dienen te geschieden door overschrijving van het bedrag naar het rekeningnummer van Hezemeer, zoals dat op de factuur is aangegeven, dan wel op een door Hezemeer ander aangewezen bankrekeningnummer.
6. Indien de gast met de betaling jegens Hezemeer in gebreke blijft, heeft Hezemeer het recht de verdere uitvoering van alle tussen Hezemeer en de gast lopende overeenkomsten op te schorten totdat de betaling in zijn geheel is voldaan.
7. Mochten vóór of tijdens het uitvoeren van een overeenkomst naar het oordeel van Hezemeer gronden aanwezig zijn om te twijfelen aan een tijdige betaling door de gast, dan heeft Hezemeer het

recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, tenzij tot haar genoegen door de gast zekerheid is gesteld voor al hetgeen de gast aan Hezemeer verschuldigd is of zal worden. In dit laatste geval kan Hezemeer voor een nadere uitvoering van de overeenkomst nadere zekerheidstelling verlangen.

8. De gast is jegens Hezemeer gehouden de in artikel 11.7 bedoelde zekerheidstelling te voldoen voor al hetgeen hij aan Hezemeer verschuldigd is of zal worden, ook indien Hezemeer niet overgaat tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

9. Alle vorderingen van Hezemeer op de gast zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:

a. indien na het sluiten van de overeenkomst aan Hezemeer omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat de gast niet aan zijn verplichtingen zal voldoen, zulks geheel ter beoordeling van Hezemeer;

b. indien Hezemeer de gast gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming als bedoeld in de artikelen 11.7 en 11.8 en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is; of

c. in geval van het aanvragen van faillissement of surseance van betaling van de gast, een verzoek tot toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) is ingediend of ingeval van zijn overlijden.

### **Artikel 12: Klachten**

Klachten over geleverde diensten en producten dienen binnen vierentwintig (24) uur nadat de gast bekend is geworden met het gebrek schriftelijk door de gast aan Hezemeer ter kennis worden gebracht.

### **Artikel 13: Aansprakelijkheid**

1. Hezemeer is aansprakelijk voor directe schade als gevolg een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, met inachtneming van de hierna in dit artikel genoemde beperkingen.

2. De gast realiseert zich dat het verblijven in de ruimtes (waaronder in de sauna's, stoomcabines en zwembaden) bepaalde risico's met zich meebrengen zoals het risico op uitglijden, stoten, branden of op een andere wijze letsel oplopen. De aansprakelijkheid van Hezemeer voor gevolgschade (waaronder maar niet beperkt: tot bedrijfsschade, gevolgschade, verdragingschade, winstderving en/of geleden verlies en personen- of letselschade) is uitgesloten.

3. De gast moet die maatregelen nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van schade.

4. Indien Hezemeer aansprakelijk is voor door de gast geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van Hezemeer te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar verzekeraar in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Indien de verzekeraar van Hezemeer niet uitkeert of de schade niet onder een door Hezemeer afgesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van Hezemeer beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de desbetreffende overeenkomst met de gast.

5. De gast moet bij Hezemeer, uiterlijk binnen twaalf (12) maanden nadat hij bekend is geworden of bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade, een schriftelijk claim neerleggen, op straffe van verval van alle rechten van de gast jegens Hezemeer.

6. De gast kan geen beroep doen op de vergoeding van schade indien de schade is ontstaan:

a. als gevolg van ongebruikelijke (allergische) reacties die verband houden met de bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte producten (waaronder begrepen maar niet uitsluitend beperkt tot cosmetica, shampoo, douchegel, scrubzout, etenswaren en dranken);

b. aan voertuigen van de gast en/of zijn gezelschap die zich op het terrein van Hezemeer bevinden;

c. als gevolg van verlies, vermissing en diefstal van of aan overige eigendommen van de gast; of



d. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de gast aan Hezemeer verstrekte gegevens of inlichtingen.

e. door handelen of nalaten van de gast en/of derden in strijd met door Hezemeer verstrekte instructies c.q. in strijd met de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden;

7. De gast is in de gevallen, als opgesomd in van artikel 13.6, aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Hezemeer uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van de schade.

8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Hezemeer of haar personeel.

#### **Artikel 14: Overmacht**

1. Hezemeer kan niet aangesproken worden tot nakoming, herstel of schadevergoeding wanneer een tekortkoming het gevolg is van overmacht.

2. Onder overmacht als bedoeld in artikel 14.1, wordt in ieder geval – maar niet uitsluitend – begrepen:(a) problemen bij en/of ernstige verstoringen van het productieproces bij toeleveranciers, waaronder nutsbedrijven, (b) bedrijfsstoringen en/of computerstoringen, (c) het niet leveren van noodzakelijke materialen en/of diensten door derden, (d) opzet of grove schuld van hulppersonen, (e) werkstaking, (f) bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, (g) brand, (h) bijzondere weersomstandigheden (zoals overstromingen), (i) overheidsmaatregelen (zowel op nationaal als op internationaal niveau), waaronder in- en uitvoerverboden en in- en uitvoerbelemmeringen, (j) oorlog, mobilisatie, onlusten, oproer, staat van beleg, (k) sabotage, (l) vervoersstremmingen, (m) machinebreuk en/of (n) transportvertraging.

3. In geval van overmacht heeft Hezemeer de keuze hetzij de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de overmacht situatie heeft opgehouden te bestaan, hetzij de overeenkomst, al dan niet na aanvankelijk voor opschorting te hebben gekozen, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De gast heeft in beide gevallen geen recht op schadevergoeding.

4. Indien Hezemeer bij het intreden van de overmacht geheel of gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is zij gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is de gast gehouden deze factuur te voldoen.

#### **Artikel 15: Ontbinding**

1. Indien de gast tekort schiet in zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst, kan Hezemeer de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling, door middel een schriftelijke verklaring aan de gast ontbinden.

2. Hezemeer kan te allen tijde de overeenkomst ontbinden indien:

a. de inhoud in strijd is met enige wettelijke of andere van overheidswege gegeven bepaling;

b. na overleg met het ter plaatse bevoegd gezag gegronde vrees voor verstoring van de openbare orde bestaat;

c. de inhoud in strijd is met de goede naam of de belangen van Hezemeer;

d. de gast in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;

e. de gast zijn (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of de voorlopige surseance van betaling is verleend;

f. de gast de toepassing van de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) aanvraagt respectievelijk de WSNP van toepassing is verklaard;

- g. op de vermogensbestanddelen van de gast executoriaal beslag is gelegd en dit beslag niet binnen dertig (30) dagen na de eerste beslaglegging is opgeheven;
  - d. de gast onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. de gast anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot zijn vermogen of delen ervan verliest.
3. De gast is te allen tijde verplicht de curator of bewindvoerder op de hoogte te stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

**Artikel 16: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle tussen Hezemeer en de gast gesloten overeenkomsten, daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.
2. Alle geschillen die naar aanleiding van de overeenkomst, daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen tussen de gast en Hezemeer mochten ontstaan, zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbank die bevoegd is kennis te nemen in de vestigingsplaats van Hezemeer tenzij de gast, binnen één (1) maand nadat Hezemeer zich op dit beding heeft beroepen, Hezemeer schriftelijk in kennis stelt dat hij voor de beslechting van het geschil de volgens de wet bevoegde rechter wenst te kiezen.