

## Algemene Voorwaarden van International Wellness Resorts BV

De Algemene Voorwaarden van International Wellness Resorts BV (hierna: IWR) zijn van toepassing op levering van alle producten en diensten van IWR en de dochtervennootschappen van IWR (te weten: Veluwse Bron B.V., Veluwse Bron Holding B.V., Thermen Tilburg B.V., Elysium B.V., Sauna Geldrop B.V., Zwaluwhoeve B.V., Zwaluwhoeve Holding B.V., Sauna Peize B.V., Sauna Schiedam B.V., Thermen Holiday Beheer B.V., Spa Weesp B.V., Victoria PPL B.V.) in deze Algemene Voorwaarden hierna gezamenlijk en individueel genoemd Bedrijven respectievelijk Bedrijf. IWR is gevestigd aan de Viskweekweg 10 (8166KJ) Emst en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer 52086755.

### Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en op alle overeenkomsten van opdracht tot het leveren van diensten en/of het verrichten van werkzaamheden die door de Bedrijven worden aangeboden.
2. De opdrachtgever, de koper respectievelijk de huurder zal verder worden aangeduid als “de wederpartij”.
3. Een aantal bepalingen in deze Algemene Voorwaarden ziet alleen toe op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term “consument”.
4. Onder “arrangement” wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: een aanbieding met een combinatie van diensten aangeboden door de Bedrijven al dan niet in combinatie met een overnachting in een hotel in de nabijheid van het Bedrijf.
5. Onder “prestatie” wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan het verrichten van diensten onder andere maar niet uitsluitend op het gebied van sauna en wellness en/of de verhuur van badjassen en handdoeken en/of massage en beauty werkzaamheden en/of het leveren van horecadiensten.
6. Onder “schriftelijk” wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax of enige 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.
7. Onder “zaken” wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: alle voor de uitvoering van de dienstverlening te gebruiken producten en middelen, alsmede de in het kader van deze dienstverlening aan de wederpartij te leveren producten en middelen en los te verkopen producten, middelen en andere zaken.
8. Voor het geval door een eerdere verwijzing of anderszins tevens andere Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard, worden deze hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ingeval van tegenstrijdigheid prevaleren deze Algemene Voorwaarden.
9. Ingeval deze Algemene Voorwaarden in andere Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk van de hand worden gewezen, maken de Bedrijven bij dezen tegen de toepasselijkheid hiervan bezwaar en stelt uitdrukkelijk dat in geval van tegenstrijdigheid deze Algemene Voorwaarden prevaleren.
10. Afwijken van deze Algemene Voorwaarden is slechts schriftelijk mogelijk en zal van geval tot geval worden bezien en overeengekomen. Afwijken van de Algemene Voorwaarden is slechts rechtsgeldig, indien dit schriftelijk door de directie van IWR is bevestigd.
11. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze Algemene Voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
12. Voor zover de Algemene Voorwaarden eenmaal rechtsgeldig van toepassing zijn verklaard op een overeenkomst, wordt de laatst geldende versie van de Algemene Voorwaarden geacht op alle volgende overeenkomsten tussen dezelfde partijen van toepassing te zijn, tenzij schriftelijk andere Algemene Voorwaarden zijn overeengekomen.
13. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en een vertaalde versie hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
14. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst

voortgekomen deel- of vervolgoopdrachten.

15. Indien het Bedrijf deze Algemene Voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld is er sprake van een bestendige handelsrelatie. Het Bedrijf hoeft dan de Algemene Voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

## **Artikel 2: Aanbod, offertes, prijzen en tarieven**

1. Ieder aanbod en elke offerte van het Bedrijf is van kracht gedurende de daarin genoemde termijn. Indien een aanbod of offerte vrijblijvend is, heeft het Bedrijf nog het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. De in een aanbod, offerte, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht de Bedrijven niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
4. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, zijn de Bedrijven gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen en/of tarieven aan te passen.
5. Het aanbod, de offerte, prijzen en tarieven geldt/gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.
6. Getoonde en/of verstrekte informatie en voorbeelden en andere omschrijvingen inclusief tarieven en prijzen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de Bedrijven zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen.
7. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor het Bedrijf (kost)prijzverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen of wijzigingen in de prijzen van de benodigde materialen en/of grondstoffen, is het Bedrijf gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.
8. Bij prijs- of tariefverhogingen zoals genoemd onder artikel 2 lid 7 van de Algemene Voorwaarden binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan het Bedrijf heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid mag het Bedrijf er vanuit gaan dat de consument met de prijs- of tariefwijziging heeft ingestemd.

## **Artikel 3: Totstandkoming overeenkomsten**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij het aanbod van het Bedrijf heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van dit aanbod. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt, komt de overeenkomst pas tot stand indien het Bedrijf uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft/hebben ingestemd.
2. Indien de wederpartij zonder een daaraan voorafgaand aanbod aan het Bedrijf een boeking of een reservering doet, is het Bedrijf eerst aan deze boeking of reservering gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij is bevestigd.
3. Het Bedrijf is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat zij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra het Bedrijf - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
4. Aanvullingen op of wijzigingen van de Algemene Voorwaarden of de overeenkomst binden het Bedrijf eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd.
5. Het Bedrijf kan te allen tijde onder gelijktijdige mededeling van de reden hiervan het sluiten van een overeenkomst weigeren.
6. Ondanks dat een overeenkomst rechtsgeldig tot stand is gekomen, staat het het Bedrijf vrij te allen tijde het verlenen van diensten en/of toegang te weigeren of op ieder moment te staken, indien de

consument zich niet gedraagt overeenkomstig met de stand en exploitatie van de onderneming. De consument kan in dat geval geen aanspraak maken op enige restitutie; de volledige reserveringswaarde blijft verschuldigd. Het Bedrijf is niet gehouden enige (financiële) compensatie aan de consument te bieden.

7. Indien de consument 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 consument kunnen in dat geval geen aanspraak maken op enige restitutie. Het Bedrijf is niet gehouden enige (financiële) compensatie aan de erfgenamen van de consument te bieden. Dit artikel is eveneens van toepassing voor alle diensten of producten die de consument heeft gereserveerd en/of besteld waarvoor vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 4: Inschakeling derden**

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit volgens het Bedrijf vereist, dan heeft zij het recht bepaalde leveringen en werkzaamheden door derden te laten verrichten.

#### **Artikel 5: Verplichtingen van de wederpartij**

1. De wederpartij en zijn eventuele gasten zijn verplicht zich te gedragen overeenkomstig de door het Bedrijf verstrekte of op andere wijze kenbaar gemaakte huisregels van het Bedrijf en volgens normen van goed fatsoen en goed gedrag. Het Bedrijf kan bovendien eisen stellen met betrekking tot het uiterlijk, gedrag en de persoonlijke hygiëne van de wederpartij en zijn eventuele gasten. De wederpartij en zijn gasten dienen bij overtreding van de huisregels of bij ander ongewenst gedrag op eerste verzoek van het Bedrijf het pand en/of terrein van het Bedrijf te verlaten.

2. De wederpartij moet ervoor zorgen dat: a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en inlichtingen, tijdig op de door het Bedrijf gewenste wijze aan het Bedrijf ter beschikking stelt;

b. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke medewerking aan het Bedrijf verleent.

3. De wederpartij zorgt er voor, dat de door hem verstrekte gegevens en inlichtingen juist en volledig zijn en vrijwaart het Bedrijf voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens en inlichtingen.

4. Het Bedrijf zal de door de wederpartij verstrekte gegevens en inlichtingen vertrouwelijk behandelen en alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

5. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, mag het Bedrijf de uitvoering van de overeenkomst opschorten tot het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden of overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.

6. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en het Bedrijf nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van het Bedrijf om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

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

1. De overeengekomen datum of data waarop de prestatie(s) moet of moeten worden geleverd zal of zullen door het Bedrijf - behoudens overmacht situaties - strikt worden nageleefd.

2. Het Bedrijf is verplicht de overeengekomen zaken ter beschikking te stellen of te leveren in de overeengekomen hoeveelheden en van de kwaliteit en hoedanigheid als overeengekomen, tenzij sprake is van overmacht aan de zijde van het Bedrijf.

3. Indien de overeengekomen levering of dienstverlening echter wordt vertraagd doordat: a. het Bedrijf niet tijdig alle noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen van de wederpartij heeft ontvangen;

b. het Bedrijf niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij

heeft ontvangen;

c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen;

heeft het Bedrijf recht op een zodanige verlenging van de uitvoerings- of leveringstermijnen als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en mag zij de hiermee gemoeide kosten en schade bij de wederpartij in rekening brengen.

4. Het Bedrijf wordt geacht bekend te zijn met de voor de uitvoering van de overeenkomst relevante wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, voor zover deze op de dag van de offerte gelden. De aan de naleving van deze voorschriften en beschikkingen verbonden kosten zijn voor rekening het Bedrijf.

5. Het Bedrijf is niet verplicht enig goed of zaak van de wederpartij in ontvangst of bewaring te nemen. Voor bewaring hiervan zijn bij het Bedrijf lockers aanwezig in de kleedruimte die sluiten door middel van een sleutel die gedragen kan worden middels een polsbandje. De wederpartij is zelf verantwoordelijk voor de gebruikte locker, de inhoud daarvan en de bijbehorende sleutel. De lockers worden om niet beschikbaar gesteld aan de wederpartij en wederpartij en het Bedrijf erkennen bij voorbaat dat van een huur van lockers geen sprake is.

6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat deze als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kan worden uitgevoerd, zal het Bedrijf met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. Het Bedrijf zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de overeengekomen termijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden, heeft het Bedrijf in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door haar geleverde prestatie en/of zaken.

7. Alle onkosten welke door het Bedrijf in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden gemaakt op verzoek van de wederpartij komen geheel voor rekening van laatstgenoemde, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 7: Huur en verhuur**

1. Dit artikel is van toepassing op iedere tussen het Bedrijf en de wederpartij gesloten overeenkomst betreffende de verhuur van zaken of iedere overeenkomst die ziet op het door het Bedrijf aan de wederpartij gedurende een bepaalde periode ter beschikking stellen van zaken, met uitzondering van de lockers die om niet beschikbaar gesteld worden.

2. Onder "het gehuurde" wordt in dit artikel met name verstaan badjassen, handdoeken e.d.

3. Het Bedrijf mag een waarborgsom vaststellen die de wederpartij vóór ingang van de huurperiode aan het Bedrijf moet voldoen.

4. De wederpartij is verplicht het gehuurde gedurende de huurperiode in goede staat te houden en is aansprakelijk voor alle tijdens de huurperiode ontstane schade evenals voor verlies en diefstal. Schade, verlies en/of diefstal moet direct na ontstaan of constatering aan het Bedrijf worden gemeld onder opgaaf van alle bijzonderheden.

5. Na afloop van de huurperiode moet de wederpartij het gehuurde in de staat waarin het zich bij ontvangst bevond aan het Bedrijf teruggeven.

6. Het Bedrijf zal het gehuurde na ontvangst direct inspecteren. De wederpartij heeft het recht om bij deze inspectie aanwezig te zijn. Eventuele kosten in verband met tenietgaan of vermissing van het gehuurde evenals noodzakelijke kosten voor reparatie, komen voor rekening van de wederpartij.

7. Indien de wederpartij het gehuurde - om welke reden dan ook - niet retourneert aan het Bedrijf, is de wederpartij verplicht de nieuwwaarde van het gehuurde aan het Bedrijf te vergoeden.

8. Het Bedrijf mag alle voor rekening van de wederpartij komende kosten en schade, voor zover dit mogelijk is, verrekenen met de van de wederpartij ontvangen waarborgsom.

#### **Artikel 8: Klachten**

1. De wederpartij is verplicht klachten over de geleverde prestatie direct na constatering, doch uiterlijk binnen 48 uren, aan het Bedrijf te melden, zodat het Bedrijf in staat wordt gesteld de

klachten te verhelpen. Klachten moeten vervolgens schriftelijk binnen 7 dagen door de wederpartij aan het Bedrijf bevestigd worden.

2. Overige klachten ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst moeten eveneens direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering van de zaken of de prestatie-schriftelijk aan het Bedrijf worden gemeld.
3. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan het Bedrijf is gemeld, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en wordt de prestatie geacht aan de overeenkomst te beantwoorden. Alsdan is geen beroep mogelijk op de toepasselijke houdbaarheid of de overeengekomen garantie.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
5. De wederpartij moet het Bedrijf in staat te stellen de klacht te onderzoeken en in dit kader alle voor de klacht relevante informatie aan het Bedrijf verstrekken.
6. Geen klachten zijn mogelijk over onvolkomenheden in of eigenschappen van zaken die zijn vervaardigd uit natuurlijke materialen, indien deze onvolkomenheden of eigenschappen inherent zijn aan de aard van deze materialen.
7. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van geur-, kleur-, smaak- of andere verschillen al dan niet als gevolg van een gewijzigde receptuur of bereidingswijze van de zaken.

#### **Artikel 9: Garanties**

1. Het Bedrijf zal er voor zorgen dat de te leveren prestatie en/of zaken naar behoren en conform de in haar branche geldende normen worden geleverd maar geeft ten aanzien van deze leveringen nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. Het Bedrijf staat gedurende de houdbaarheidstermijn of gedurende de overeengekomen garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van de geleverde zaken.
3. Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde zaken baseert het Bedrijf zich op de informatie die de fabrikant of leverancier van deze zaken verstrekt over de eigenschappen hiervan. Indien voor de geleverde zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. Het Bedrijf zal de wederpartij hierover informeren.
4. Ingeval door de wederpartij terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen zal het Bedrijf - voor zover dit nog mogelijk is - kosteloos zorg dragen voor vervanging van de geleverde zaken of het alsnog leveren van de overeengekomen prestatie of voor terugbetaling van of een reductie op de overeengekomen prijs. Een en ander ter keuze van het Bedrijf. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze Algemene Voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

#### **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door het Bedrijf gegeven garanties, gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen aanvaardt het Bedrijf geen enkele aansprakelijkheid. De wederpartij en in het bijzonder de consument realiseren zich dat het verblijven in het Bedrijf bepaalde risico's met zich meebrengen waaronder uitglijden, stoten, branden of anderszins letsel oplopen en vrijwaren het Bedrijf bij voorbaat voor iedere aansprakelijkheid die hieruit voortvloeit.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid van dit artikel is het Bedrijf slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van het Bedrijf voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij moet al die maatregelen nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. De wederpartij is te allen tijde hoofdelijk aansprakelijk voor alle door hem of door een ander voor wie hij de overeenkomst heeft gesloten veroorzaakte schade en vrijwaart het Bedrijf voor alle aanspraken van de overige klanten van het Bedrijf, derden etc. die hieruit (kunnen) voortvloeien.
5. Indien het Bedrijf aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de

schadevergoedingsplicht van het Bedrijf te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Ingeval de assuradeur van het Bedrijf niet uitkeert of de schade niet onder een door het Bedrijf afgesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van het Bedrijf beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken of de geleverde prestatie.

6. De wederpartij moet het Bedrijf uiterlijk binnen 3 maanden nadat hij bekend is geworden of bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aanspreken.

7. In afwijking van het vorige lid geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.

8. De wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie, noch het Bedrijf op andere gronden aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan: a. als gevolg van ongebruikelijke (allergische) reacties die verband houden met de bij de dienstverlening gebruikte of geleverde zaken of het nuttigen van door het Bedrijf bereide of geserveerde etenswaren en dranken;

b. aan of met voertuigen van de wederpartij, zijn gasten en/of derden die zich op het terrein van het Bedrijf bevinden;

c. als gevolg van verlies, vermissing, diefstal etc. van of aan overige eigendommen van de wederpartij en/of zijn gasten;

d. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of gebruik in strijd met de door of namens het Bedrijf verstrekte instructies en aanwijzingen met betrekking tot bijvoorbeeld bewaring en houdbaarheid;

e. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan het Bedrijf verstrekte gegevens of inlichtingen;

f. als direct of indirect gevolg van wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) en/of onrechtmatige daad - waaronder maar niet uitsluitend overtreding van huisregels - begaan door de wederpartij en/of zijn gasten.

9. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in het vorige lid van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart het Bedrijf uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van het Bedrijf of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal het Bedrijf de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

#### **Artikel 11: Betaling**

1. Het Bedrijf mag altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij verlangen.

2. De wederpartij moet bij zijn vertrek contant betalen voor de geleverde prestatie. Indien op rekening wordt geleverd, moet betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.

3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald, is de wederpartij aan het Bedrijf een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.

4. Indien na aanmaning door het Bedrijf betaling alsnog uitblijft, mag het Bedrijf bovendien aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen.

5. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen bij vorderingen met een hoofdsom van maximaal € 25.000,00: a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);

b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;

c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;

d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 15.000,00 van de vordering.

6. Indien de hoofdsom meer bedraagt dan € 25.000,00 mag het Bedrijf aan de wederpartij over de eerste € 25.000,00 buitengerechtelijke incassokosten conform het vorige lid berekenen en voor het meerdere buitengerechtelijke incassokosten ter grootte van 10% over dat meerdere aan de wederpartij in rekening brengen.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mag het Bedrijf na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde vertragingsrente.
8. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, mag het Bedrijf de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat de wederpartij alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft het Bedrijf eveneens indien zij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twijfelen.
9. Door de wederpartij gedane betalingen worden door het Bedrijf ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
10. De wederpartij mag de vorderingen van het Bedrijf niet verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij op het Bedrijf heeft. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard. Dit geldt niet voor overeenkomsten met de consument.

#### **Artikel 12: Overmacht**

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de wederpartij of het Bedrijf, mag het Bedrijf de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring, aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen tegenover de wederpartij voor een redelijke termijn opschorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van het Bedrijf wordt in het kader van deze Algemene Voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van het Bedrijf, van de door haar ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van het Bedrijf.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, terrorisme, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van het Bedrijf en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. evenals door weersomstandigheden, natuurverschijnselen, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en leveringsproblemen. Overmacht is tevens een onvoorzien personeelstekort door ziekte of afwezigheid met gegronde reden van werknemers, masseurs, schoonheidsspecialistes, etc.
4. Indien de overmachtssituatie intreedt als de overeenkomst al ten dele is uitgevoerd, moet de wederpartij in ieder geval zijn verplichtingen ten opzichte van het Bedrijf tot aan dat moment nakomen.

#### **Artikel 13: Annulering en wijziging**

1. Annulering of wijziging door de wederpartij moet altijd schriftelijk gebeuren en is slechts mogelijk indien hij tegelijkertijd onherroepelijk aanbiedt de hierna bepaalde vergoedingen aan het Bedrijf te betalen:
  - a. bij annulering of wijziging meer dan 48 uur voor de overeengekomen datum van uitvoering van de overeenkomst is de wederpartij geen vergoeding verschuldigd;
  - b. bij annulering minder dan 48 uur voor de overeengekomen datum van uitvoering van de overeenkomst: 100% van de verkoopprijs van de gehele reserveringswaarde. Onder verkoopprijs wordt verstaan de volledige prijs die op de website van het Bedrijf vermeld staat per entreprijs,

boekingskosten, toeslagen, behandelingen, culinair en massages, zonder eventuele kortingen op basis van een arrangement;

- c. bij wijziging minder dan 48 uur voor de overeengekomen datum van uitvoering van de overeenkomst worden er per persoon wijzigingskosten in rekening gebracht.
2. Indien niet alle overeengekomen prestaties worden geannuleerd, zijn op de geannuleerde prestaties voornoemde vergoedingen pro rata van toepassing.
3. Het Bedrijf kan, al dan niet incidenteel, afzien van het ontvangen van een vergoeding ingeval van annulering. Eveneens kan het Bedrijf van de wederpartij een vergoeding verlangen voor het verplaatsen van arrangementen en/of behandelingen.
4. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal het Bedrijf vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
5. Indien het Bedrijf voor de annulering van de overeenkomst al betalingen aan bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden heeft gedaan, moeten deze betalingen, voor zover het Bedrijf deze niet terug kan vorderen van die derde, door de wederpartij volledig aan het Bedrijf worden betaald.
6. Het Bedrijf mag alle al door de wederpartij betaalde bedragen verrekenen met de door de wederpartij verschuldigde schadevergoeding.
7. Het Bedrijf mag een overeenkomst annuleren indien er aanwijzingen bestaan dat de bedoeling van de wederpartij met het arrangement of behandeling een zodanig ander karakter heeft dan verwacht mocht worden op grond van de door de wederpartij verstrekte gegevens en/of inlichtingen of op grond van de hoedanigheid van de wederpartij en/of zijn gasten dat het Bedrijf de overeenkomst niet gesloten zou hebben indien zij van de werkelijke bedoeling of hoedanigheid op de hoogte was geweest. Het Bedrijf is in geen geval gehouden tot vergoeding van schade aan de wederpartij en/of derden.
8. Indien het Bedrijf van de in het vorige lid bepaalde bevoegdheid gebruik maakt nadat het betreffende arrangement begonnen is, is de wederpartij gehouden tot betaling van het gehele arrangement inclusief de entreprijs.

#### **Artikel 14: Ontbinding**

1. Indien het niet mogelijk blijkt de overeengekomen prestatie geheel of gedeeltelijk aan de wederpartij te leveren, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, behoudt het Bedrijf zich het recht voor de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden zonder tot vergoeding van schade, kosten en rente gehouden te zijn.
2. Het Bedrijf behoudt zich te allen tijde het recht voor de overeenkomst te 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 het Bedrijf;
3. Maakt het Bedrijf van de bevoegdheid tot ontbinding gebruik, dan zal het Bedrijf tot geen enkele schadevergoeding gehouden zijn.
4. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze Algemene Voorwaarden mag het Bedrijf de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij ontbinden, op het tijdstip waarop de wederpartij:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
5. De wederpartij 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 15: Overige bepalingen**

1. Huisdieren worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van het Bedrijf.
2. Vanaf de leeftijd van 18 jaar is iedereen welkom. Het is verplicht een geldig legitimatiebewijs te kunnen overhandigen. Hier kunnen wij, bij twijfel over de leeftijd, naar vragen. Leeftijdsgrenzen kinderen per Bedrijf:
  - A; Veluwse Bron, Zwaluwhoef, SpaWell, Thermen Tilburg: Kinderen onder de 14 jaar worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van het Bedrijf, tenzij het Bedrijf uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat kinderen toegestaan zijn. Het is verplicht een geldig legitimatiebewijs te kunnen overhandigen. Hier kunnen wij, bij twijfel over de leeftijd, naar vragen.
  - B; Sauna Geldrop: Kinderen onder de 12 jaar worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van het Bedrijf, tenzij het Bedrijf uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat kinderen toegestaan zijn. Het is verplicht een geldig legitimatiebewijs te kunnen overhandigen. Hier kunnen wij, bij twijfel over de leeftijd, naar vragen.
  - C; Elysium, Thermen Holiday, SpaWeesp; Kinderen onder de 18 jaar worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van het Bedrijf, tenzij het Bedrijf uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat kinderen toegestaan zijn. Het is verplicht een geldig legitimatiebewijs te kunnen overhandigen. Hier kunnen wij, bij twijfel over de leeftijd, naar vragen.
3. Het dragen van badkleding is, behoudens op de momenten die door het Bedrijf worden aangekondigd, niet toegestaan.
4. Op het terrein of in de gebouwen van het Bedrijf verloren, vergeten of achtergelaten voorwerpen, welke door de wederpartij worden gevonden, moeten bij de receptie van het Bedrijf worden ingeleverd terstond nadat deze gevonden zijn. Indien deze voorwerpen niet binnen 7 dagen na inlevering bij het Bedrijf door de rechthebbende zijn opgehaald, verkrijgt het Bedrijf de eigendom van deze voorwerpen.
5. Indien het Bedrijf door de wederpartij wordt verzocht verloren, vergeten of achtergelaten voorwerpen aan hem toe te zenden, gebeurt dit voor rekening en risico van de wederpartij. Het Bedrijf is niet verplicht tot toezending over te gaan.
6. Teneinde de veiligheid, rust en orde te waarborgen en ongewenst gedrag zoveel mogelijk te voorkomen, maakt het Bedrijf gebruik van cameratoezicht. De wederpartij en zijn eventuele gasten en de consument worden hierop geattendeerd.
7. Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden ongeldig, in strijd met de wet of niet afdwingbaar is, dan blijven de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geldig behouden. De partijen zullen in dat geval in overleg met elkaar een vervangende bepaling vaststellen die zo veel mogelijk de strekking van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling volgt.
8. Deze Algemene Voorwaarden vormen een onlosmakelijk onderdeel met iedere andere overeenkomst die eventueel in het kader van een samenwerking bestaat tussen wederpartij enerzijds en IWR en/of de Bedrijven anderzijds. De bepalingen in deze Algemene Voorwaarden prevaleren ingeval van tegenstrijdigheden met bepalingen in een dergelijke overeenkomst.

### **Artikel 16: Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

1. Op de tussen het Bedrijf en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar IWR of het Bedrijf is gevestigd, zij het dat IWR en het Bedrijf altijd de bevoegdheid behouden het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan het Bedrijf. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat het Bedrijf schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van haar vestigingsplaats of die van haar dochterondernemingen.

4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, mag IWR of het Bedrijf er voor kiezen het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar de wederpartij gevestigd is.