



## ALGEMENE VOORWAARDEN Thermen Maastricht

### Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van en op alle overeenkomsten met Thermen Maastricht B.V. en al haar huidige of toekomstige groepsmaatschappijen, hierna te noemen: “Thermen Maastricht”, alsmede op alle daaruit voortvloeiende en daarop voortbouwende verbintenissen.
2. Onder “aanbod” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: ieder aanbod van Thermen Maastricht tot het aangaan van een overeenkomst.
3. Onder “overeenkomst” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: iedere overeenkomst tussen Thermen Maastricht en de gast ter zake het door Thermen Maastricht verlenen van diensten aan de gast.
4. Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die diensten van Thermen Maastricht afneemt, dan wel met wie Thermen Maastricht een overeenkomst aangaat of met wie Thermen Maastricht in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst wordt aangeduid als “de gast”.
5. Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail 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.
6. Afwijken van deze algemene voorwaarden is slechts schriftelijk mogelijk.
7. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden van de gast wordt door Thermen Maastricht uitdrukkelijk van de hand gewezen.
8. 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. Thermen Maastricht en de gast zullen in overleg treden om een nietige of vernietigde bepaling van de algemene voorwaarden te vervangen door een bepaling die wel geldig c.q. niet-vernietigbaar is en die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling.
9. Voor zover deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn verklaard op een overeenkomst met de gast worden deze algemene voorwaarden geacht op alle volgende overeenkomsten tussen dezelfde partijen van toepassing te zijn, tenzij ter zake de betreffende overeenkomst schriftelijk anders overeengekomen tussen deze partijen.
10. Voor zover een overeenkomst afwijkt van één 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.
11. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een vertaalde versie hiervan, geldt de Nederlandse tekst.

## **Artikel 2: Aanbod en prijzen**

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 in ieder geval veertien (14) dagen na de datum vermeld in het aanbod.
2. Een door de gast binnen de geldigheidstermijn geaccepteerd aanbod kan door Thermen Maastricht gedurende vijf (5) werkdagen na de datum van ontvangst van de acceptatie door Thermen Maastricht worden herroepen, zonder dat dit leidt tot enige verplichting van Thermen Maastricht tot vergoeding van eventueel als gevolg daarvan door de gast geleden schade.
3. Een door de gast gegeven opdracht kan door Thermen Maastricht worden bevestigd door middel van een opdrachtbevestiging. Indien de gast niet binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging hiertegen bezwaren heeft geuit, is de opdracht zoals omschreven in de opdrachtbevestiging aanvaard.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Thermen Maastricht niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
5. Indien het aanbod is gebaseerd op door de gast verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is Thermen Maastricht gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen of tarieven aan te passen.
6. Het aanbod, de offerte, prijzen en tarieven geldt/gelden niet automatisch voor nieuwe overeenkomsten.
7. Een door Thermen Maastricht aan de gast verstrekte prijslijst of ander overzicht waarop in algemene zin prijzen zijn vermeld, kan niet worden gekwalificeerd als een aanbod.
8. Getoonde of verstrekte informatie en voorbeelden en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal of op de website van Thermen Maastricht gelden slechts als indicatie. De gast kan aan deze informatie geen rechten ontlenen.
9. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van een overeenkomst is de gast bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de gast niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan Thermen Maastricht heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, geldt de nieuwe prijs als bindend.

## **Artikel 3: Totstandkoming overeenkomsten**

1. Indien de gast zonder daaraan voorafgaand aanbod aan Thermen Maastricht een boeking of een reservering doet, is Thermen Maastricht eerst aan deze boeking of reservering gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de gast heeft bevestigd.
2. Thermen Maastricht is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat zij deze schriftelijk aan de gast heeft bevestigd of zodra Thermen Maastricht met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
3. Met inachtneming van het overige in deze algemene voorwaarden, komt een overeenkomst slechts tot stand:
  - a. door acceptatie door de gast van een aanbod;
  - b. door schriftelijke opdrachtbevestiging van een door de gast mondeling of schriftelijk verstrekte opdracht anders dan op basis van een aanbod;
  - c. doordat Thermen Maastricht feitelijk uitvoering geeft aan een opdracht van de gast.
4. De overeenkomst komt in de plaats van en vervangt alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie tussen Thermen Maastricht en de gast die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan het aangaan van de

overeenkomst, hoezeer deze ook mogen afwijken van of in strijd zijn met de overeenkomst.

5. Aanvullingen op – of wijzigingen van – deze algemene voorwaarden of een overeenkomst binden Thermen Maastricht pas nadat deze schriftelijk aan de gast zijn bevestigd.
6. Wijzigingen van en/of aanvullingen op de overeenkomst gelden uitsluitend na schriftelijke aanvaarding hiervan door Thermen Maastricht. Thermen Maastricht is niet gehouden om wijzigingen van en/of aanvullingen op een overeenkomst te aanvaarden en is gerechtigd te eisen dat een afzonderlijke overeenkomst wordt aangegaan. Thermen Maastricht is bevoegd eventuele kosten met betrekking tot de wijzigingen van en/of aanvullingen op de overeenkomst aan de gast door te belasten.
7. Toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten of vertegenwoordigers van Thermen Maastricht binden Thermen Maastricht slechts tegenover de gast indien en voor zover deze toezeggingen en/of afspraken door Thermen Maastricht schriftelijk zijn bekrachtigd of bevestigd aan de gast.
8. Thermen Maastricht kan te allen tijde en zonder opgave van redenen het sluiten van een overeenkomst weigeren.
9. Ondanks dat een overeenkomst tot stand is gekomen, staat het Thermen Maastricht vrij te allen tijde het verlenen van diensten te weigeren of op ieder moment te staken, indien de gast zich naar het oordeel van Thermen Maastricht niet fatsoenlijk gedraagt en/of de gast de aanwijzingen van Thermen Maastricht niet opvolgt. De gast kan in dat geval geen aanspraak maken op enige restitutie en blijft gebonden de overeengekomen betaling aan Thermen Maastricht te voldoen.

#### **Artikel 4: Annulering**

1. Annulering door de gast moet altijd schriftelijk geschieden en is slechts mogelijk indien de gast tegelijkertijd onherroepelijk aanbiedt de hierna genoemde bedragen aan Thermen Maastricht te betalen:
  - a. Bij annulering meer dan 48 uur voor de overeengekomen datum en tijd van uitvoering van de overeenkomst is de gast geen vergoeding verschuldigd.
  - b. Bij annulering minder dan 48 uur maar meer dan 12 uur voor de overeengekomen datum en tijd van uitvoering van de overeenkomst is de gast 50% van de overeengekomen vergoeding aan Thermen Maastricht verschuldigd.
  - c. Bij annulering minder dan 12 uur voor de overeengekomen datum van uitvoering van de overeenkomst is de gast 100% van de overeengekomen vergoeding aan Thermen Maastricht verschuldigd.

Reserveringen voor hotelarrangementen zijn hiervan uitgesloten en zijn te allen tijde op niet terugbetaalbare alsook niet wijzigbare basis overeengekomen. De gehele reservering voor hotelarrangementen wordt vooruitbetaald en kan niet worden gewijzigd of gerestitueerd, ook niet als de annulering plaatsvindt volgens de punten uit bovengenoemde artikelen. 100% van de reserveringskosten worden in rekening gebracht bij annulering. Wijzigen is niet mogelijk.

2. De gast is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart Thermen Maastricht voor hieruit voortvloeiende aanspraken van derden.
3. Indien Thermen Maastricht voor de annulering van de overeenkomst al betalingen aan bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden heeft gedaan, moeten deze bedragen door de gast per omgaande volledig aan Thermen Maastricht worden betaald, ongeacht het moment van annulering.

4. Indien de gast een bedrag vooraf heeft betaald aan Thermen Maastricht en de gast in verband met de annulering recht heeft op terugbetaling van (een deel van) dit bedrag, waarbij onder meer de voorgaande bepalingen van dit artikel 4 in acht worden genomen, zal terugbetaling door Thermen Maastricht aan de gast plaatsvinden binnen 14 dagen na de annulering en wel op dezelfde wijze als waarop de gast heeft betaald c.q. op hetzelfde bankrekeningnummer als ten laste waarvan betaling door de gast heeft plaatsgevonden.

Hotelarrangementen zijn te allen tijde niet kosteloos annuleerbaar of wijzigbaar, 100% annuleringskosten worden in rekening gebracht.

#### **Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst**

1. Indien de overeengekomen dienstverlening wordt vertraagd doordat:
  - a. Thermen Maastricht niet tijdig alle noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen van de gast heeft ontvangen;
  - b. Thermen Maastricht niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de gast heeft ontvangen;
  - c. er sprake is van overige vertragende omstandigheden die voor risico van de gast komen;heeft Thermen Maastricht recht op een zodanige verlenging van overeengekomen uitvoerings- of leveringstermijn als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en mag zij de hiermee gemoeide kosten en schade bij de gast in rekening brengen.
2. Indien de gast vooraf een behandeling bij Thermen Maastricht wenst te boeken, dient de gast vooraf zijn/haar aankomsttijd aan te geven aan Thermen Maastricht. De te boeken behandeling wordt dan een half uur na aankomsttijd van de gast ingepland. Indien de gast in dat geval te laat komt, is de gast verplicht de ingeplande, doch gemiste behandeling aan Thermen Maastricht te betalen.
3. Thermen Maastricht is niet verplicht enig goed van de gast in ontvangst of bewaring te nemen. Voor bewaring hiervan zijn lockers aanwezig in de kleedruimte die sluiten door middel van een sleutel die gedragen kan worden middels een enkelbandje. De gast is zelf verantwoordelijk voor de gebruikte locker en de bijbehorende (digitale) sleutel.
4. Alle onkosten die door Thermen Maastricht in het kader van de uitvoering van een overeenkomst worden gemaakt op verzoek van de gast komen geheel voor rekening van de gast.
5. Alle (half)jaarkaarten en andere abonnementen zijn persoonsgebonden, hebben een vaste einddatum en kunnen niet aan derden worden overgedragen of in gebruik worden gegeven, met uitzondering van bepaalde door Thermen Maastricht specifiek aan te wijzen meer badenkaarten.
6. Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit naar het oordeel van Thermen Maastricht vereist, heeft zij het recht overeengekomen werkzaamheden door derden te laten verrichten.

#### **Artikel 6: Gedrag en Huisregels**

1. De gast zal zich tijdens zijn verblijf bij Thermen Maastricht naar het oordeel van Thermen Maastricht fatsoenlijk gedragen en te allen tijde de aanwijzingen van Thermen Maastricht opvolgen. De gast accepteert dat rust en ontspanning kernwaarden van Thermen Maastricht zijn en zal zijn gedrag daarop afstemmen. De gast zal zich tijdens zijn verblijf bij Thermen Maastricht 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 apparaturen, met uitzondering van het op eigen risico meenemen van een eReader zonder camerafunctie, die steeds door het personeel van Thermen Maastricht kan worden gecontroleerd en/of ingenomen;
  - d. onzedelijke, onrechtmatige of strafbare gedragingen;
  - e. het storen of hinderen van andere gasten en/of personeelsleden van Thermen Maastricht;
  - f. het maken van beeld- of geluidsopnames;
  - g. het hebben van lichamelijk contact met anderen;
  - h. roken, uitgezonderd binnen de door Thermen Maastricht aangegeven zones buiten;
  - i. het nuttigen van zelf meegebrachte consumpties;
  - j. het niet in acht nemen van algemeen aanvaarde hygiënenormen.
2. De gast die gebruik maakt van sportfaciliteiten of -activiteiten (e-Gym, zwemmen of buiten training) dient zich te houden aan de volgende bepalingen:
    - a. De gast dient een medische contra-indicatie vóór het gebruik maken van de sportfaciliteiten of –activiteiten van Thermen Maastricht te melden aan de medewerkers van Thermen Maastricht.
    - b. De gast dient de aanwijzingen van Thermen Maastricht op te volgen. Het is de gast niet toegestaan gebruik te maken van apparaten of faciliteiten waarmee de gast niet bekend is. Indien de gast niet bekend is met een of meerdere apparaten of faciliteiten, dan dient hij dit vooraf aan Thermen Maastricht kenbaar te maken, zodat uitleg gegeven kan worden.
  3. 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 Thermen Maastricht. Thermen Maastricht kan onder meer nadere eisen stellen met betrekking tot het uiterlijk, gedrag en de persoonlijke hygiëne van de gast. De gast dient bij overtreding van de huisregels of bij ander naar het oordeel van Thermen Maastricht ongewenst gedrag, waaronder begrepen gedrag in strijd met lid 1 van dit artikel, op eerste verzoek van Thermen Maastricht het pand c.q. de gebouwen en/of terrein van Thermen Maastricht te verlaten, waarbij de rekening per omgaande en volledig aan Thermen Maastricht dient te worden voldaan.
  4. Huisdieren worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van Thermen Maastricht.
  5. Kinderen onder de 12 jaar worden niet toegelaten tot het terrein en de gebouwen van Thermen Maastricht, tenzij op de familiedagen, waarbij de minimum leeftijd 6 jaar is. Kinderen dienen in het bezit te zijn van een zwemdiploma.
  6. Personen jonger dan 16 jaar worden alleen toegelaten met inachtneming van het bepaalde in lid 5 van dit artikel 6 en indien zij vergezeld zijn door een meerderjarige.
  7. Op het terrein en/of in de gebouwen van Thermen Maastricht verloren, vergeten of achtergelaten voorwerpen c.q. zaken, die door de gast worden gevonden, moeten bij de receptie van Thermen Maastricht worden ingeleverd. Indien deze voorwerpen c.q. zaken niet binnen 60 dagen na inlevering daarvan bij Thermen Maastricht door de eigenaar zijn opgehaald, verkrijgt Thermen Maastricht de eigendom daarvan en is Thermen Maastricht gerechtigd daarover te beschikken op de wijze die zij geraden acht.

8. Thermen Maastricht is niet verplicht tot toezending van verloren, vergeten of achtergelaten voorwerpen c.q. zaken over te gaan.

### **Artikel 7: Verhuur**

1. Dit artikel 7 is van toepassing op iedere tussen Thermen Maastricht en de gast gesloten overeenkomst betreffende de verhuur van zaken (het "gehuurde") aan de gast gedurende een bepaalde periode, waaronder begrepen maar niet beperkt tot badjassen en handdoeken.
2. Thermen Maastricht is gerechtigd een waarborgsom vast te stellen die de gast vóór ingang van de huurperiode aan Thermen Maastricht 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 evenals voor verlies en diefstal. Schade, verlies en/of diefstal moet direct na ontstaan of constatering aan Thermen Maastricht worden gemeld.
4. Het gehuurde dient zich te allen tijde te bevinden in de gebouwen respectievelijk op het terrein van Thermen Maastricht, dus nimmer daarbuiten, waarvoor de gast verantwoordelijk en aansprakelijk is.
5. Na afloop van de huurperiode moet de gast het gehuurde aan Thermen Maastricht teruggeven in de staat waarin het zich bij ontvangst bevond.
6. Eventuele kosten in verband met tenietgaan of vermissing van het gehuurde evenals noodzakelijke kosten voor reparatie, komen voor rekening van de gast.
7. Indien de gast het gehuurde – om welke reden dan ook – niet tijdig retourneert aan Thermen Maastricht, is de gast verplicht de nieuwwaarde van het gehuurde aan Thermen Maastricht te vergoeden.
8. Thermen Maastricht mag alle voor rekening van de gast komende kosten en schade verrekenen met de van de gast ontvangen waarborgsom, onverminderd de overige rechten van Thermen Maastricht.

### **Artikel 8: Betaling**

1. Thermen Maastricht mag altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling van de gast verlangen en zolang de gast daarmee in dat geval in gebreke is, is Thermen Maastricht bevoegd haar leveringsplicht op te schorten.
2. De gast moet bij zijn vertrek, of zoveel eerder als Thermen Maastricht verlangt, contant betalen voor de geleverde prestatie en/of diensten.
3. Indien in afwijking van het vorige lid een betaaltermijn wordt overeengekomen en niet binnen de toepasselijke betalingstermijn (welke bij gebreke van een andersluidende afspraak 7 dagen bedraagt) volledig is betaald, is de gast aan Thermen Maastricht de wettelijke handelsrente verhoogd met 2% verschuldigd. Bij de berekening van de verschuldigde rente wordt een gedeelte van een maand voor een hele maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door Thermen Maastricht betaling uitblijft, zal Thermen Maastricht bovendien aan de gast buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Inzake deze buitengerechtelijke kosten maakt Thermen Maastricht aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, voorzover het openstaande bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning

binnen veertien dagen gerekend vanaf de dag gelegen na de dag van aanmaning door de gast wordt voldaan.

5. Door de gast gedane betalingen strekken respectievelijk ter afdoening van verschuldigde kosten, rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de gast bij de betaling vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een andere factuur. Alle betalingen dienen zonder enige aftrek, korting of verrekening te geschieden ten kantore van Thermen Maastricht of door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar een rekeningnummer van Thermen Maastricht, zoals dat op de factuur is aangegeven, dan wel door Thermen Maastricht nader wordt aangewezen.
6. Indien de gast met de betaling jegens Thermen Maastricht in gebreke is, heeft deze het recht de verdere uitvoering van alle tussen Thermen Maastricht en de gast lopende overeenkomsten op te schorten tot die betaling is geschied, terwijl - indien anders was overeengekomen - over de verdere levering contante betaling kan worden geëist.
7. Mochten vóór of tijdens het uitvoeren van een overeenkomst naar het oordeel van Thermen Maastricht gronden aanwezig zijn om te twijfelen aan tijdige betaling door de gast, dan heeft Thermen Maastricht het recht niet te leveren of niet verder te leveren, tenzij op haar verlangen en tot haar genoegen door de gast zekerheid is gesteld voor al hetgeen de gast aan Thermen Maastricht verschuldigd is of zal worden. In dit laatste geval kan Thermen Maastricht op straffe van onmiddellijke opeisbaarheid van de prijs van de reeds geleverde diensten en stopzetting van eventuele verdere leveringen van diensten, eveneens zekerheidstelling verlangen in de tijd, gelegen tussen levering en betaling.
8. De gast is jegens Thermen Maastricht gehouden tot de onder lid 7 van dit artikel 8 bedoelde zekerheidstelling voor al hetgeen hij jegens Thermen Maastricht verschuldigd is of zal worden, ook indien Thermen Maastricht niet is overgegaan tot opschorting of stopzetting van haar leveringsprestaties, en zolang de gast daarmee in dat geval in gebreke is, is Thermen Maastricht bevoegd haar leveringsplicht op te schorten. De kosten van rechtsgeleerde bijstand, betekeningkosten en dergelijke aan de zijde van Thermen Maastricht gevallen, komen steeds voor rekening van de gast.
9. Alle vorderingen van Thermen Maastricht op de gast zijn onmiddellijk opeisbaar in de navolgende gevallen:
  - (a) indien na het sluiten van de overeenkomst aan Thermen Maastricht 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 Thermen Maastricht;
  - (b) indien Thermen Maastricht de gast gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming als bedoeld in de leden 7 en 8 van dit artikel 8 en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
  - (c) in geval van het aanvragen van faillissement of surseance van betaling van de gast of het op de gast van toepassing worden van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) of ingeval van zijn overlijden.
10. Slechts bepaalde door Thermen Maastricht aan te wijzen diensten die in abonnementsvorm door Thermen Maastricht worden aangeboden kunnen in termijnen worden betaald tegen betaling van door Thermen Maastricht vast te stellen administratiekosten.
11. De gast ontvangt enkel bij een ernstige en langdurige ziekte de mogelijkheid om het abonnement te bevriezen. Dit is enkel mogelijk met een schriftelijk verzoek inclusief

een officiële doktersverklaring ter attentie van de directie van Thermen Maastricht.  
Over de uitkomst kan niet worden gecorrespondeerd.

### **Artikel 9: Klachten**

De gast is verplicht klachten over de geleverde prestatie en/of diensten direct na constatering aan Thermen Maastricht te melden, zodat Thermen Maastricht in staat wordt gesteld de klachten te verhelpen. Klachten moeten vervolgens binnen 24 uur na constatering schriftelijk door de gast aan Thermen Maastricht bevestigd worden, op straffe van verval van alle rechten van de gast jegens Thermen Maastricht.

### **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

1. Thermen Maastricht is aansprakelijk voor schade die de gast lijdt en die het gevolg is van een aan Thermen Maastricht toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Voor vergoeding komt echter alleen in aanmerking die schade waartegen Thermen Maastricht verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn – gegeven de aard van de onderneming van Thermen Maastricht en de markt waarin zij opereert – en slechts tot het bedrag dat de verzekeraar in voorkomend geval uitkeert.
2. Niet voor vergoeding in aanmerking komt:
  - a. vermogensschade, zoals - doch niet beperkt tot - bedrijfsschade, gevolgschade, vertragingsschade, gederfde winst, indirecte schade;
  - b. schade ontstaan door handelen of nalaten van de gast en/of derden in strijd met door Thermen Maastricht verstrekte instructies c.q. in strijd met de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden;
  - c. schade als direct gevolg van door of namens de gast aan Thermen Maastricht verstrekte onjuiste, onvolledige en/of ondeugdelijke informatie.
3. Indien:
  - a. het voor Thermen Maastricht ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet of niet tegen redelijke condities mogelijk is een verzekering als bedoeld in lid 1 van dit artikel 10 af te sluiten of daarna tegen redelijke condities te verlengen;
  - b. de verzekeraar niet tot uitkering van de betreffende schade overgaat;
  - c. de betreffende schade niet door de verzekering is gedekt,is de vergoeding van de schade beperkt tot driemaal het bedrag dat door Thermen Maastricht voor de onderhavige overeenkomst (exclusief BTW) met de gast is overeengekomen met een maximum van € 1.000,00 (zegge: duizend euro).
4. De gast vrijwaart Thermen Maastricht van alle aanspraken van derden wegens schade opgetreden door of in verband met door Thermen Maastricht verrichte diensten, voor zover Thermen Maastricht jegens de gast voor dergelijke schade ook niet aansprakelijk zou zijn.
5. Thermen Maastricht is niet aansprakelijk voor door de gast en/of een derde geleden schade die is ontstaan:
  - a. aan of met voertuigen van de gast en/of derden die zich op het terrein van Thermen Maastricht bevinden;
  - b. als gevolg van verlies, vermissing, diefstal of beschadiging van of aan eigendommen van de gast en/of derden;tenzij de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Thermen Maastricht en/of haar leidinggevende ondergeschikten.



## **Artikel 11: Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst die niet aan Thermen Maastricht kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht als bedoeld in lid 1 van dit artikel 11 wordt in ieder geval – derhalve niet uitsluitend – begrepen een tekortkoming als gevolg van (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 Thermen Maastricht 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 enige schadevergoeding. Indien de periode waarin door de overmacht nakoming van de verplichtingen door Thermen Maastricht onmogelijk is langer duurt dan dertig (30) dagen, is ook de gast bevoegd de overeenkomst gedeeltelijk (voor de toekomst) te ontbinden, met dien verstande dat Thermen Maastricht conform lid 4 van dit artikel 11 gerechtigd is voor de reeds verrichte levering van diensten een factuur te sturen. Bij gedeeltelijke ontbinding bestaat geen verplichting tot vergoeding van de (eventuele) schade.
4. Indien Thermen Maastricht bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is de gast gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 12: Ontbinding**

1. Ingeval de gast een of meerdere van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet of deels niet nakomt, heeft Thermen Maastricht het recht de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de gast en/of haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten, zonder dat Thermen Maastricht tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd eventuele aan Thermen Maastricht toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding. Alle vorderingen die Thermen Maastricht in deze gevallen op de gast mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.
2. Ingeval van faillissement of surséance van betaling (ten aanzien) van de gast of het op de gast van toepassing worden van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), ingeval van ondercuratelestelling of onderbewindstelling van de gast dan wel het anderszins verliezen van het beheer over het vermogen door de gast of ingeval van zijn overlijden, dan wel indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de gast beslag wordt gelegd of als de gast niet langer moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te kunnen komen, is de gast van rechtswege in verzuim en heeft Thermen Maastricht het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig door middel van een schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Thermen

Maastricht tot enige schadevergoeding is gehouden en onverminderd haar verdere rechten, waaronder begrepen het recht van Thermen Maastricht op volledige schadevergoeding.

### **Artikel 13: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle door Thermen Maastricht gesloten overeenkomsten c.q. op de tussen Thermen Maastricht en de gast gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, van welke aard dan ook - daaronder begrepen die, welke slechts door één van de partijen als zodanig worden beschouwd - die naar aanleiding van de overeenkomst of van de overeenkomsten die daarvan uitvloeisel zijn, tussen de gast en Thermen Maastricht mochten ontstaan, zullen onder uitsluiting van de competentie van iedere andere instantie worden beslecht door de rechtbank Gelderland, locatie Zutphen, tenzij de gast binnen een maand nadat Thermen Maastricht zich schriftelijk jegens de gast op dit beding heeft beroepen, voor de beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter kiest.

### **Artikel 14: Verwerking van persoonsgegevens**

1. Indien Thermen Maastricht persoonsgegevens (zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (de 'AVG')) verwerkt of laat verwerken, dan zal Thermen Maastricht met betrekking tot de verwerking van deze gegevens voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. Thermen Maastricht wordt in dat geval aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG.
2. Thermen Maastricht zal de persoonsgegevens niet voor een ander doel gebruiken dan de uitvoering van de overeenkomst en zal niet meer persoonsgegevens verwerken dan daarvoor strikt noodzakelijk is. Thermen Maastricht treft passende technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in de AVG.
3. Thermen Maastricht zal, anders dan ter uitvoering van de overeenkomst, de betreffende persoonsgegevens niet delen met derden of derden toegang geven (actief dan wel passief) tot deze persoonsgegevens en Thermen Maastricht zal, anders dan ter uitvoering van de overeenkomst, geen derde partijen betrekken bij de verwerking van de persoonsgegevens zonder schriftelijke toestemming van de gast. De gegevens zullen niet worden verwerkt buiten de Europese Unie.
4. Thermen Maastricht vervult haar eigen verplichtingen en verleent bijstand aan de gast om aan zijn verplichtingen te voldoen voortvloeiend uit de AVG. Daaronder vallen in ieder geval ook de rechten van de gast (een betrokkene zoals bedoeld in de AVG), waaronder maar niet beperkt tot het recht op inzage en het recht op gegevenswissing.
5. Een mogelijke inbreuk op de verplichtingen uit dit artikel 14 en de AVG zal onmiddellijk door Thermen Maastricht aan de gast worden gemeld. Thermen Maastricht zal een verwerkingsregister bijhouden waarin alle mogelijke inbreuken worden bijgehouden.

6. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Thermen Maastricht de persoonsgegevens zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel 14 naar de keuze van de gast in het geheel of gedeeltelijk aan hem terugbezorgen dan wel wissen.