

# Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden Sanadome

## Artikel 1 Definities

Onder de navolgende begrippen wordt in deze algemene voorwaarden, in de aanbiedingen, de Overeenkomsten en alle overige rechtsbetrekkingen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, telkens het navolgende verstaan:

### **1.1 Diensten**

De Diensten die Sanadome verleend, zijn in drie groepen onderverdeeld en zijn mogelijk los van elkaar of als gecombineerd arrangement te kopen, te weten:

1. Horecadiensten: het verstrekken van spijzen, dranken en logies alsmede het ter beschikking stellen van (zaal)ruimte en terreinen;
2. Wellnessdiensten: wellnessfaciliteiten, waaronder bronbaden, stoomkamer, mintkamer, zoutwaterbad, verhuur van handdoeken, badjassen en dergelijke;
3. Health & Beautydiensten: waaronder schoonheidsbehandelingen, gezondheidsbehandelingen, massages, Rasul-klei behandelingen, Hamam behandelingen en dergelijke.

### **1.2 Verlenen van Diensten**

Het door Sanadome verstrekken van logies en/of spijs en/of drank en/of het ter beschikking stellen van (zaal)ruimte en/of terreinen en/of het ter beschikking stellen van wellnessfaciliteiten en/of het verlenen van Health & Beautydiensten, alles met alle daarbij behorende werkzaamheden en diensten, en alles in de ruimste zin des woords.

### **1.3 Klant**

De natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap die met Sanadome een Overeenkomst sluit.

### **1.4 Gast**

De natuurlijke perso(o)n(en) aan wie op grond van een met de Klant gesloten Overeenkomst één of meer Horecadienst(en), Wellnessdienst(en) en/of Health & Beautydienst(en) worden verleend en/of Producten worden geleverd. Waar in deze algemene voorwaarden van Gast of Klant wordt gesproken, wordt zowel Gast als Klant bedoeld tenzij uit de inhoud van de bepaling en haar strekking noodzakelijkerwijze voortvloeit dat slechts één van bovengenoemde begrippen bedoeld kan zijn.

### **1.5 Arrangement**

Een wisselende aanbieding van een combinatie van Horecadienst(en), Wellnessdienst(en) en/of Health & Beautydiensten, aangeboden door Sanadome.

### **1.6 Dienstverleningsovereenkomst**

Iedere overeenkomst die met betrekking tot de door Sanadome te verlenen Horecadiensten, Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten tot stand komt tussen Sanadome en de Klant, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Dienstverleningsovereenkomst.

### **1.7 Annulering**

De in schriftelijke vorm door de Klant aan Sanadome gedane mededeling dat van een of meer overeengekomen Diensten geheel of gedeeltelijk geen gebruik zal worden gemaakt, dan wel de in schriftelijke vorm door Sanadome aan de Klant gedane mededeling dat een of meer overeengekomen Diensten geheel of gedeeltelijk niet verleend zullen worden.

### **1.8 No-show**

Het zonder Annulering niet gebruik maken door een Klant of Gast van een op grond van een Dienstverleningsovereenkomst door Sanadome te verlenen Dienst.

## **1.9 Reserveringswaarde**

De totale omzetverwachting inclusief toeristenbelasting en BTW ter zake van een met de Klant gesloten Dienstverleningsovereenkomst, welke verwachting is gebaseerd op de binnen Sanadome geldende gemiddelden.

## **1.10 Producten**

Alle producten, zoals bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - Health & Beauty producten, die door Sanadome zowel in haar shop(s) als op de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl) te koop worden aangeboden.

## **1.11 Koopovereenkomst**

Iedere overeenkomst die wordt gesloten tussen Sanadome en de Klant met betrekking tot de verkoop en levering van Producten door Sanadome, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Koopovereenkomst.

## **1.12 Overeenkomst**

Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over een Overeenkomst wordt zowel een Dienstverleningsovereenkomst als een Koopovereenkomst bedoeld.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle door Sanadome gedane aanbiedingen, alle door Sanadome met de Klant te sluiten en gesloten Overeenkomsten, alle Diensten die door Sanadome aan de Gast worden verleend en alle overige rechtsbetrekkingen.

2.2 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van de Klant en/of de Gast wordt door Sanadome uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien daarnaast toch nog andere voorwaarden of bedingen van toepassing zijn verklaard, prevaleren in geval van tegenstrijdigheid de algemene voorwaarden van Sanadome.

2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk door Sanadome zijn bevestigd.

2.4 Zijn deze algemene voorwaarden eenmaal toepasselijk verklaard op een Overeenkomst dan wordt de laatst geldende versie van de algemene voorwaarden geacht op alle volgende Overeenkomsten tussen dezelfde partijen van toepassing te zijn, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijke andere algemene voorwaarden zijn overeengekomen.

2.5 De artikelen 1 tot en met 10 van deze algemene voorwaarden hebben betrekking op zowel het verlenen van Diensten als op de verkoop en levering van Producten door Sanadome. De artikelen 11 tot en met 16 van deze algemene voorwaarden hebben enkel betrekking op het verlenen van Diensten door Sanadome, de artikelen 17 tot en met 20 van deze algemene voorwaarden hebben enkel betrekking op de verkoop en levering van Producten door Sanadome (zowel de verkoop van Producten in shop(s) als de verkoop van Producten via de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl)) en artikel 21 van deze algemene voorwaarden heeft enkel en alleen betrekking op de verkoop en levering van Producten via de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl).

## **Artikel 3 Aanbiedingen en Overeenkomsten**

3.1 Alle door Sanadome gedane aanbiedingen ter zake van de totstandkoming van een Overeenkomst zijn vrijblijvend en onder het voorbehoud "zolang de voorraad (c.q. capaciteit) strekt" en kunnen steeds door Sanadome worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Alle door Sanadome verstrekte afbeeldingen,

omschrijvingen, maat- en gewichtopgaven en overige inlichtingen zijn voor Sanadome niet bindend en alleen bedoeld om een algemene voorstelling te geven van de kwaliteit van de door Sanadome aangeboden Producten en Diensten. Sanadome aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor foutieve afbeeldingen, foutieve omschrijvingen, foutieve maat- en gewichtopgaven en overige foutieve inlichtingen

3.2 Alle aanbiedingen worden door Sanadome naar beste weten en met de grootste zorg gedaan. Sanadome staat er evenwel niet voor in dat zich ter zake geen afwijkingen voordoen.

3.3 Overeenkomsten voor een Klant aangegaan door tussenpersonen (reisbureaus, andere horecabedrijven e.d.), al dan niet in naam van de Klant, worden geacht mede voor rekening en risico van deze tussenpersonen te zijn gesloten. Sanadome is aan tussenpersonen geen commissie of provisie, hoe ook genaamd, verschuldigd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. Gehele of gedeeltelijke betaling van het verschuldigde door de Klant zal de tussenpersoon in dezelfde mate bevrijden.

3.4 Overeenkomsten komen eerst tot stand op het moment dat Sanadome de opdracht/reservering/bestelling van de Klant schriftelijk heeft bevestigd of indien door Sanadome uitvoering wordt gegeven aan de opdracht/reservering/bestelling van de Klant.

3.5 Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van een Overeenkomst zijn slechts bindend indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

#### **Artikel 4 Aansprakelijkheid van Sanadome**

4.1 Sanadome is niet aansprakelijk voor beschadiging, diefstal of verlies van zaken of goederen, die in het gebouw zijn meegebracht door een Gast of Klant of schade aan voertuigen van de Gast of de Klant. Indien Sanadome goederen in ontvangst neemt, of indien goederen waar dan ook door wie dan ook worden gedeponereerd, bewaard of achtergelaten zonder dat Sanadome hier een vergoeding voor in rekening brengt, is Sanadome evenmin aansprakelijk voor schade aan of in verband met die goederen op welke wijze dan ook ontstaan.

4.2 Sanadome is jegens de Klant en de Gast niet aansprakelijk voor enige schade, ongeacht de wijze waarop deze is ontstaan en de personen door wie de schade is veroorzaakt. Onder het begrip 'schade' in de zin van dit artikel wordt onder meer, maar niet uitsluitend verstaan, directe en indirecte schade als gevolg van het nuttigen door de Gast van door Sanadome bereide of geserveerde levensmiddelen, directe en indirecte schade als gevolg van automatiseringsproblemen, directe en indirecte schade als gevolg van enig gebrek, enige hoedanigheid of

omstandigheid aan, in of op enig roerend of onroerend goed waarvan Sanadome houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van Sanadome staat, directe en indirecte schade als gevolg van beschadiging of vermissing van in kleding- en/of waardelockers en/of hotelsafes opgeborgen, goederen en directe en indirecte schade als gevolg van een gebrekkig Product.

4.3 Meer in het bijzonder is Sanadome niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, bedrijfsschade daaronder begrepen.

4.4 De in artikel 4 leden 1 tot en met 3 van deze algemene voorwaarden opgenomen uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid zijdens Sanadome.

4.5 In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Sanadome steeds beperkt tot de volgende bedragen:

1. de Reserveringswaarde (Diensten) respectievelijk de verkoopprijs (Producten) of, indien dat meer is;
- 2a. het door de verzekeraar van Sanadome aan Sanadome ter zake de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- 2b. de terzake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.

4.6 De Klant vrijwaart Sanadome voor aanspraken van Gasten en derden jegens Sanadome op grond van aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel.

#### **Artikel 5 Aansprakelijkheid van de Gast en de Klant**

5.1 De Klant en de Gast en degenen die de Gast vergezellen zijn hoofdelijk aansprakelijk jegens Sanadome voor alle schade die voor Sanadome en/of enige derde is en/of zal ontstaan als direct of indirect gevolg van wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) en/of onrechtmatige daad, waaronder overtreding van de Huisregels is begrepen, begaan door de Klant en/of de Gast en/of degenen die hem vergezellen, alsmede voor alle schade die is veroorzaakt door enig dier en/of enige stof en/of enige zaak waarvan zij houder zijn of die onder hun toezicht staan. Voor de toepassing van dit artikel worden personeel en medewerkers van Sanadome tevens als derden aangemerkt.

5.2 Het betreden van Sanadome en het gebruik van alle faciliteiten op het terrein van Sanadome is geheel voor eigen risico.

#### **Artikel 6 Betaling**

6.1 De Klant is de in de Overeenkomst overeengekomen prijs verschuldigd aan Sanadome. De geldende prijzen zijn vermeld op de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl), op lijsten welke door Sanadome op een voor de Klant zichtbare plaats zijn aangebracht, dan wel op een lijst welke aan de Klant, of op diens verzoek, wordt overhandigd. Wijzigingen in het BTW-tarief worden te allen tijde aan de Klant doorberekend.

6.2 Alle rekeningen, daaronder mede begrepen rekeningen ter zake van Annulering of No-show, zijn door de Klant en/of de Gast verschuldigd op het moment dat ze aan hem worden gepresenteerd. Sanadome is te allen tijde gerechtigd om een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen.

6.3 Wanneer voor een rekening voor een lager bedrag dan € 150,- een factuur wordt gezonden, is Sanadome gerechtigd om daarenboven € 15,- aan administratiekosten in rekening brengen. Op dat bedrag is het bepaalde in dit artikel van overeenkomstige toepassing.

6.4 Indien een factuur wordt gezonden, dient deze binnen 14 dagen na de factuurdatum aan Sanadome te zijn voldaan.

6.5 Zolang de Gast en/of de Klant niet geheel aan al zijn verplichtingen jegens Sanadome heeft voldaan, is Sanadome gerechtigd om alle goederen welke door de Gast en/of de Klant in Sanadome zijn meegebracht onder zich te nemen en te houden, totdat de Gast en/of de Klant ten genoegen van Sanadome aan al zijn verplichtingen jegens Sanadome heeft voldaan. Naast een retentierecht komt Sanadome in voorkomend geval een pandrecht toe op de betreffende goederen.

6.6 Indien en voor zover een tijdige betaling achterwege blijft, is de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

6.7 De Klant is in geval van verzuim over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd van 1% per maand. Een gedeelte van een maand wordt bij de berekening van de verschuldigde rente voor een hele maand gerekend. De Klant is in geval van verzuim voorts gehouden om de buitengerechtigde kosten die verbonden zijn aan de invordering aan Sanadome te vergoeden. De buitengerechtigde kosten worden gesteld

Sanadome

Postbus 31100, NL- 6503 CC Nijmegen

Bezoekers adres: Weg door Jonkerbos 90

Tel: +31 24 359 72 00

[www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl)

[info@sanadome.nl](mailto:info@sanadome.nl)

Kvk: 1014.3700

op ten minste 15% van het door de Klant verschuldigde bedrag, met een minimum van € 50,00.

6.8 Indien Sanadome goederen als bedoeld in artikel 6.5 onder zich heeft en de Klant en/of de Gast van wie Sanadome de goederen onder zich heeft gekregen gedurende drie maanden in gebreke is met de betaling van het door hem verschuldigde bedrag, is Sanadome gerechtigd deze goederen publiekelijk dan wel onderhands te verkopen en zich op de opbrengst daarvan te verhalen. De aan de verkoop verbonden kosten komen eveneens ten laste van de Klant en Sanadome kan zich ook daarvoor op de opbrengst van de verkoop verhalen. Hetgeen na het verhaal van Sanadome resteert wordt aan de Klant uitgekeerd.

6.9 Iedere betaling door de Klant strekt eerst tot voldoening van de verschuldigde rente en vervolgens tot voldoening van de op de invordering vallende kosten, met uitzondering van de gerechtelijke kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de Klant tot voldoening van het door hem aan Sanadome verschuldigde bedrag.

### **Artikel 7 Overmacht**

7.1 Als overmacht voor Sanadome, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Sanadome niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de Overeenkomst door Sanadome zodanig bemoeilijkt dat het uitvoeren van de Overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

7.2 Onder zodanige omstandigheden worden onder meer verstaan brand, stakingen en uitsluitingen, stagnatie of andere problemen bij Sanadome of haar toeleveranciers, maatregelen van enige overheidsinstantie en tekortkomingen van derden die door Sanadome worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst.

7.3 Indien Sanadome als gevolg van overmacht niet in staat is om aan enige verplichting uit de Overeenkomst te voldoen binnen 2 maanden nadat de overmachtsituatie is ingetreden, is zij gehouden de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen en zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval voor een van beide partijen een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

7.4 Indien Sanadome bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen.

### **Artikel 8 Overige bepalingen**

8.1 In het gebouw en zijn aanhorigheden van Sanadome verloren of achtergelaten voorwerpen, welke door de Gast worden gevonden, dienen door deze met bekwaame spoed bij de hotelreceptie van Sanadome te worden ingeleverd.

8.2 Van voorwerpen, waarvan de rechthebbende zich niet binnen een jaar na de inlevering daarvan bij Sanadome heeft gemeld, verkrijgt Sanadome de eigendom.

8.3 Indien Sanadome door de Gast achtergelaten voorwerpen aan deze toezendt, geschiedt zulks geheel voor rekening en risico van de Gast. Sanadome is nimmer tot toezending verplicht.

## **Artikel 9 Toepasselijk recht**

9.1 Op alle Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de bepalingen van internationale verdragen waaronder het Weens Koopverdrag, voor zover deze geen dwingend recht bevatten.

9.2 Alle geschillen van welke aard dan ook, zullen bij uitsluiting worden berecht door de rechtbank te Arnhem, onverminderd de bevoegdheid van Sanadome om de Klant en/of de Gast te dagvaarden voor de volgens de wet of verdrag bevoegde rechter.

9.3 Alle vorderingen van de Klant en de Gast verjaren na verloop van een jaar na het moment waarop zij zijn ontstaan.

## **Artikel 10 Wijziging van de algemene voorwaarden**

Sanadome is bevoegd wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Sanadome zal de gewijzigde algemene voorwaarden tijdig aan de Klant en de Gast ter hand stellen. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de Klant en de Gast in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

## **VERLENEN VAN DIENSTEN**

### **Artikel 11 Algemene rechten en verplichtingen van Sanadome**

11.1 Sanadome kan te allen tijde om welke reden dan ook het sluiten van een Dienstverleningsovereenkomst weigeren, behoudens indien een zodanige weigering geschiedt louter op één of meer gronden vermeld in artikel 429 q Wetboek van Strafrecht (discriminatie).

11.2 Sanadome is gerechtigd om het verlenen van een overeengekomen Dienst achterwege te laten, dan wel op ieder moment te staken, indien de Klant een of meer verplichtingen uit hoofde van de Dienstverleningsovereenkomst niet nakomt dan wel de Gast de Huisregels van Sanadome overtreedt dan

wel de Gast zich zodanig gedraagt dat de orde en de rust in Sanadome en/of de normale exploitatie daarvan kan worden of wordt verstoord, zonder dat de Klant of de Gast recht heeft op restitutie van het door hem betaalde bedrag en zonder dat de Klant of Gast recht heeft enige vorm van schadevergoeding. Sanadome kan ondermeer eisen stellen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag en de persoonlijke hygiëne van de Gast. De Gast dient op eerste verzoek van Sanadome na betaling het bedrijf te verlaten.

11.3 Sanadome is, onverminderd het bepaalde in de hiernavolgende artikelen, krachtens de Dienstverleningsovereenkomst verplicht op de overeengekomen tijdstippen de overeengekomen Diensten te verlenen.

11.4 De in artikel 11.3 genoemde verplichting geldt niet:

- a. in geval van overmacht aan de zijde van Sanadome als bedoeld in artikel 7 van deze algemene dienstverleningsvoorwaarden;
- b. indien de Gast zonder bericht niet of meer dan 15 minuten te laat verschijnt dan het overeengekomen tijdstip. In dat geval is de Gast verplicht de Reserveringswaarde van de overeengekomen Dienst te betalen;
- c. indien enige verplichting op grond van de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk wordt nagekomen.

11.5 In geval van Health & Beautydiensten heeft te gelden dat als de Gast meer dan 5 minuten te laat verschijnt, Sanadome gerechtigd is om de verloren tijd in te korten op de behandeling van de Gast, terwijl de Gast alsdan toch verplicht is om de gehele

Reserveringswaarde van de overeengekomen Health & Beautydiensten te betalen.

11.6 Sanadome is niet gehouden enig goed van de Gast in ontvangst of bewaring te nemen. Hiervoor zijn kleedlockers en waardelockers aanwezig in de kleedruimte en het Thermenlandschap, die sluiten door middel van een sleutel die gedragen kan worden middels een pols- of enkelbandje. Tevens beschikt elke hotelkamer over een hotelsafe die door middel van een door de Gast in te geven pincode gebruikt kan worden. De Gast is zelf verantwoordelijk voor de gebruikte locker en eventueel bijbehorende sleutel.

11.7 Sanadome is nimmer verplicht enig huisdier van de Gast toe te laten en kan aan toelating voorwaarden verbinden.

11.8 Sanadome zal de Dienstverleningsovereenkomsten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Indien de Klant niet tevreden is over een (deel van de) geleverde Dienst, dient de Klant dat terstond te melden aan Sanadome. De Klant dient daarbij een duidelijke omschrijving te geven van de klacht (datum, tijd, omschrijving van de klacht e.d.) en Sanadome een gezien de klacht redelijke termijn te geven om de overeengekomen Dienst alsnog naar behoren te verrichten. Is de klacht over de verleende Dienst niet binnen de in dit artikel gestelde termijn aan Sanadome gemeld, dan vervalt elke aanspraak ter zake.

## **Artikel 12 Bijzondere verplichtingen van Sanadome**

12.1 De hotelkamer dient, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen, ter beschikking van de gast te zijn van 14.00 uur op de dag van aankomst tot 12.00 uur op de dag van vertrek.

12.2 Teneinde de orde en rust binnen Sanadome en een goede kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, heeft Sanadome Huisregels opgesteld. Deze Huisregels zijn geplaatst op de website van Sanadome en opvraagbaar bij de hotelreceptie van Sanadome. De Klant en de Gast alsmede degenen die hen vergezellen, zijn gehouden de Huisregels na te leven.

12.3 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Sanadome gerechtigd om de hotelreservering als vervallen te beschouwen wanneer de Gast zich niet op de eerste gereserveerde dag om 18.00 uur bij haar heeft gemeld, onverminderd het bepaalde in artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

12.4 Tenzij dit onbillijk is, is Sanadome gerechtigd om van de Klant en/of de Gast te verlangen dat deze genoegen neemt met een andere accommodatie en/of een andere ruimte dan volgens de Dienstverleningsovereenkomst ter beschikking gesteld zou moeten worden. Voor het geval dit onbillijk is, heeft de Gast en/of de Klant het recht om met onmiddellijke ingang de Dienstverleningsovereenkomst waarop voormelde wens van Sanadome betrekking heeft te beëindigen, onverminderd zijn verplichtingen uit hoofde van andere Overeenkomsten, zonder dat Sanadome tot enige schadevergoeding gehouden is.

## **Artikel 13 Reserveringen**

13.1 Indien de Klant gebruik wenst te maken van een arrangement of een behandeling, dient dit voortijdig schriftelijk of telefonisch gereserveerd te worden. Een reservering is pas definitief nadat de Klant de reservering schriftelijk heeft bevestigd.

13.2 Voor de gereserveerde Dienst kan, zulks ter beoordeling van Sanadome, een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling aan Sanadome verlangd worden. Deze vooruitbetaling dient uiterlijk 1 maand voor de gereserveerde Dienst plaats te vinden of terstond, indien

de gereserveerde Dienst plaatsvindt binnen een termijn korter dan 1 maand.

#### **Artikel 14 Annulering door de Klant**

14.1 Wanneer de Klant een reservering annuleert, dan is hij verplicht de in dit artikel van deze algemene voorwaarden genoemde bedragen te betalen. Iedere Annulering dient schriftelijk en gedateerd te geschieden. Aan een mondelinge Annulering kan de Klant geen rechten ontleen.

14.2 In de situatie dat de Gast helemaal niet verschijnt op het gereserveerde tijdstip (no-show) is de Klant in alle gevallen verplicht de Reserveringswaarde van de overeengekomen Dienst te betalen.

14.3 Bedragen die door Sanadome aan derden ten gevolge van een Annulering door de Klant reeds verschuldigd is geworden, dienen door de Klant te allen tijde volledig aan Sanadome te worden vergoed.

14.4 Annulering van Dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot door Sanadome te verlenen Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten:

- a. Bij een Annulering 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 100% van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- b. Bij een Annulering meer dan 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 75 % van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- c. Bij een Annulering 48 uur of meer voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 50% van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- d. Indien de Annulering wordt gedaan 72 uur of meer voor het ingangstijdstip van de gereserveerde Dienst is de Klant niet gehouden enig bedrag te betalen aan Sanadome. De eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 14.3 bepaalde.

14.5 Annulering van Dienstverleningsovereenkomsten met betrekking tot door Sanadome te verlenen Horecadiensten of meerdaagse arrangementen

- a. Bij een Annulering 24 uur of minder voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 100% van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- b. Bij een Annulering meer dan 24 uur voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 75 % van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- c. Bij een Annulering 72 uur of meer voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 50% van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- d. Bij een Annulering 7 dagen of meer voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 25% van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- e. Bij een Annulering 14 dagen of meer voor de ingangsdatum van de door de Klant gereserveerde Dienst dient de Klant 10% van de Reserveringswaarde te betalen aan Sanadome.
- f. Indien de Annulering wordt gedaan 1 maand of meer voor de ingangsdatum van de gereserveerde Dienst is de Klant niet gehouden enig bedrag te betalen aan Sanadome. De eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten



onverminderd het in artikel 7.3 bepaalde.

14.6 Klanten kunnen het annuleringsrisico verzekeren bij Sanadome door middel van deelname in het annuleringsfonds van Sanadome. De Klant dient bij de totstandkoming van de Overeenkomst aan te geven gebruik te willen maken van het annuleringsfonds en akkoord te zijn met de kosten van deelname aan het annuleringsfonds van Sanadome.

#### 14.7 Dekking annuleringsfonds

Door de Klant zelf aangegane overeenkomsten met andere bedrijven (derden), bijvoorbeeld geboekte vliegtickets, treinkaartjes, bootreizen e.d., buiten de betreffende boeking via Sanadome, vallen niet onder de dekking van het annuleringsfonds en komen dus niet voor vergoeding in aanmerking in geval van Annulering van de boeking door de accommodatie of de Klant. Uitkering wordt gedaan voor annuleringskosten van de betreffende Dienstverleningsovereenkomst als gevolg van een onzekere gebeurtenis als genoemd in onderstaande punten

- a. overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongevalletsel van verzekerde;
- b. overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongevalletsel van familieleden in de 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> graad of huisgenoten van verzekerde;
- c. een medisch noodzakelijke ingreep die verzekerde, zijn partner of een bij hem inwonend kind onverwacht kan ondergaan;
- d. definitieve ontwrichting van het huwelijk van verzekerde, waarvoor een echtscheidingsprocedure in gang is gezet. Met definitieve ontwrichting van het huwelijk wordt gelijkgesteld het ontbinden van een notarieel vastgelegd samenlevingscontract;
- e. werkloosheid van verzekerde na een vast dienstverband, als gevolg van een onvrijwillig ontslag.

14.8 Indien de premie voor de annuleringsverzekering niet tijdig is betaald, wordt er ingeval van een van de in artikel 14.7 genoemde situaties geen uitkering gedaan.

### **Artikel 15 Annulering door Sanadome**

15.1 Sanadome is te allen tijde bevoegd om een Dienstverleningsovereenkomst te annuleren zonder dat de Klant recht heeft op vergoeding van enige schade.

15.2 Is de reden van Annulering gelegen in een omstandigheid die voor rekening en risico van Sanadome komt (zoals bijvoorbeeld dubbelboekingen en/of onvoldoende capaciteit) en heeft de Klant op het moment van Annulering een waarborgsom betaald of een vooruitbetaling gedaan, dan zal het bedrag van de waarborgsom respectievelijk vooruitbetaling binnen 7 dagen na de Annulering door Sanadome aan de Klant worden terugbetaald.

### **Artikel 16 Waarborgsom en tussentijdse betaling**

16.1 Sanadome kan te allen tijde van de Klant verlangen dat deze onder Sanadome deponeert of doet deponeren een waarborgsom ter hoogte van maximaal de Reserveringswaarde minus eventuele reeds verrichte tussentijdse betalingen.

16.2 Sanadome kan te allen tijde tussentijds betaling verlangen van inmiddels verleende Diensten.

16.3 Sanadome mag zich verhalen op het ingevolge de voorgaande bepalingen gedeponeerde bedragen ter zake van al datgene wat de Klant uit welke hoofde ook aan haar verschuldigd is. Het overschot dient door Sanadome onverwijld aan de Klant te worden terugbetaald.

## **VERKOOP EN LEVERING VAN PRODUCTEN**

### **Artikel 17 Levering en risico-overgang**

17.1 De door Sanadome opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Bij niet tijdige levering dient Sanadome uiterlijk binnen twee werkdagen schriftelijk in gebreke te worden gesteld door de Klant. De Klant zal Sanadome in dat geval een redelijke termijn moeten gunnen om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

17.2 In geval de Producten niet door Klant in ontvangst worden genomen, is Sanadome gerechtigd de betreffende Producten volledig voor rekening en risico van Klant op te slaan.

17.3 Op het moment dat de Klant de Producten in ontvangst neemt, gaat het risico van beschadiging en/of vermissing van de Producten op de Klant over.

#### **Artikel 18 Inspecties en reclames**

18.1 De Klant is verplicht de Producten terstond na levering op eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen te controleren. Eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen moeten door de Klant binnen twee werkdagen na levering schriftelijk aan Sanadome ter kennis worden gebracht, bij gebreke waarvan Sanadome gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen.

18.2 De Klant kan in ieder geval geen aanspraken meer geldend maken indien de kennisgeving aan Sanadome later plaatsvindt dan twee werkdagen na het moment waarop de Klant de eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

18.3 Retournering van de Producten aan Sanadome kan slechts plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Sanadome. In geval van retournering dienen de Producten zich in de oorspronkelijke staat en in de originele verpakking te bevinden. De kosten voor retournering komen voor rekening van de Klant.

18.4 Indien de reclame door Sanadome gegrond wordt geacht, heeft Sanadome, zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn, de keus hetzij de betreffende Producten te vervangen, hetzij voor de Producten een creditnota af te geven tot ten hoogste de factuurwaarde.

18.5 De aanwezigheid van een tekortkoming en/of beschadiging zoals bedoeld in dit artikel geeft de Klant niet het recht om de betalingsverplichtingen op te schorten.

#### **Artikel 19 Garanties**

19.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Sanadome geen andere eigenschappen dan die zijn opgenomen in de door haar gehanteerde beschrijvingen en specificaties.

19.2 De garantie geldt niet dan wel vervalt indien:

- a. het gaat om in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden geringe verschillen in kwaliteit, maten, afwerking of kleur;
- b. de Klant niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 18 van deze algemene voorwaarden;
- c. de Klant de instructies en voorschriften van Sanadome inzake de wijze van opslag en gebruik van de Producten niet strikt in acht heeft genomen;
- d. de Klant niet aan al zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Koopovereenkomst heeft voldaan.

19.3 Indien Sanadome Producten aan de Klant levert welke Sanadome van haar toeleveranciers verkregen heeft, is Sanadome nimmer tot een verdergaande garantie of aansprakelijkheid ten opzichte van de Klant gehouden dan waarop Sanadome ten opzichte van haar toeleveranciers aanspraak kan maken.

## **Artikel 20 Intellectuele- en industriële eigendom**

Alle rechten die voortvloeien uit intellectuele- en industriële eigendom alsmede auteursrechten blijven bij Sanadome berusten.

## **Artikel 21 Bijzondere bepalingen voor Producten die via de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl) worden verkocht**

21.1 Alle op de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl) genoemde prijzen zijn exclusief verzendkosten. De verzendkosten staan vermeld op de site [www.sanadome.nl](http://www.sanadome.nl).

21.2 De levering van de Producten vindt plaats op het door de Klant opgegeven adres.

21.3 Sanadome zal de door de Klant bestelde Producten met bekwame spoed doch uiterlijk binnen dertig dagen, te rekenen van de dag waarop de Klant zijn bestelling heeft gedaan, leveren.

21.4 Indien levering van de door de Klant bestelde Producten niet mogelijk is omdat het Product niet beschikbaar is, zal de Klant daarvan zo spoedig mogelijk door Sanadome op de hoogte worden gesteld. Binnen dertig dagen na deze kennisgeving zal Sanadome het door de Klant betaalde aan de Klant terug betalen.

21.5 De Klant is bevoegd om een Koopovereenkomst binnen zeven werkdagen na ontvangst van de Producten zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het Product door of namens de Klant. Tijdens deze termijn dient de Klant als een goed huisvader voor het Product en de verpakking te zorgen. De Klant mag het Product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. De Klant dient schriftelijk aan Sanadome te melden dat hij de Koopovereenkomst wil ontbinden en dient de Producten in de oorspronkelijke staat en in de originele verpakking aan Sanadome te retourneren conform de door Sanadome verstrekte instructies. De kosten voor retournering komen voor rekening van de Klant. Binnen dertig dagen na retournering van de Producten zal Sanadome het door de Klant betaalde aan de Klant terug betalen.