

## Algemene Verkoopvoorwaarden Haarlem Marketing / VVV Haarlem

### Artikel 1. Definities

In deze Algemene Verkoopvoorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Verkoopvoorwaarden: de onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden.

Consument:	de natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep op bedrijf.
Consument-Klant:	een Klant, zijnde een Consument.
Diensten:	alle door Haarlem Marketing / VVV aan Klant uit hoofde van een Overeenkomst te leveren diensten, zoals bijvoorbeeld stadswandelingen en (dag of meerdaagse) Programma's.
Klant:	de natuurlijke persoon (zijnde een Consument) of rechtspersoon die met Haarlem Marketing / VVV contracteert c.q. beoogt te contracteren.
Haarlem Marketing / VVV:	Stichting Haarlem Marketing, statutair gevestigd en kantoorhoudende te (2011 RD) Haarlem aan de Grote Markt 2 A, ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 41224725.
Producten:	alle door Haarlem Marketing / VVV aan Klant uit hoofde van een Overeenkomst te leveren producten.
Programma	een door Haarlem Marketing / VVV uit hoofde van de Diensten door haar aangeboden (activiteiten)programma dat bestaat uit een (dag)deel met bijbehorend arrangement.
Herroepingerecht:	de mogelijkheid voor de Consument-Klant om binnen de wettelijke bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op Afstand.
Modelformulier:	het Modelformulier voor herroeping dat Haarlem Marketing / VVV ter beschikking stelt en die een Consument-Klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn Herroepingsrecht.
Offerte:	elk schriftelijk aanbod van Haarlem Marketing / VVV aan Klant tot het aangaan van een Overeenkomst.
Order:	de door de Klant mondeling of per e-mailbericht, (mobiele) telefoon, of brief bij Haarlem Marketing / VVV geplaatste bestelling voor de levering van Producten of Diensten.

Overeenkomst:	iedere Overeenkomst die tussen Haarlem Marketing / VVV en Klant tot stand komt, alsmede elke (door beide Partijen schriftelijk geaccordeerde) wijziging daarvan of aanvulling daarop.
Overeenkomst op Afstand:	De Overeenkomst tussen Haarlem Marketing / VVV en een Consument-Klant die tot stand komt met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand, zoals bijvoorbeeld de website van Haarlem Marketing / VVV.
Partijen:	Haarlem Marketing / VVV en Klant gezamenlijk.
Schriftelijk:	per e-mail of schriftelijk.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle Orders, Offertes en rechtsverhoudingen en Overeenkomsten met Haarlem Marketing / VVV en/of waar Haarlem Marketing / VVV bij betrokken is. Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn ook van toepassing op de levering van Diensten die Haarlem Marketing / VVV door een derde laat uitvoeren.
- 2.2. Afwijkingen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen. In dat geval prevaleren de uitdrukkelijk overeengekomen afwijkende bepalingen.
- 2.3. Indien Haarlem Marketing / VVV bij één of meerdere Overeenkomsten met de Klant afwijkt van deze Algemene Verkoopvoorwaarden, houdt dit niet in dat deze afwijking tevens geldt voor eerdere of latere Overeenkomsten tussen Haarlem Marketing / VVV en de Klant.
- 2.4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien Haarlem Marketing / VVV niet steeds strikte naleving van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Haarlem Marketing / VVV in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst te verlangen.
- 2.6. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Verkoopvoorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze Algemene Verkoopvoorwaarden bepaalde volledig van kracht. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, die aansluiten bij de bedoeling die Partijen hadden bij het opstellen van de nietige of vernietigde bepaling.

### **Artikel 3. Offertes/totstandkoming van Overeenkomsten**

- 3.1. Alle Offertes van Haarlem Marketing / VVV zijn vrijblijvend en kunnen door haar steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien de Offerte geen termijn van aanvaarding bevat, geldt dat de Offerte na 8 dagen automatisch kom te vervallen.
- 3.2. De van de Offerte deel uitmakende documenten en informatie zijn zo nauwkeurig mogelijk doch vrijblijvend. Deze worden slechts ter illustratie aan de Klant verstrekt en zijn op geen enkele wijze bindend voor Haarlem Marketing / VVV. Voornoemde bescheiden zijn en blijven bovendien (intellectueel) eigendom van Haarlem Marketing / VVV.
- 3.3. Haarlem Marketing / VVV kan niet aan haar Offerte en/of de in artikel 3.2 genoemde informatie worden gehouden indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4. Haarlem Marketing / VVV kan onderhandelingen over een nog tot stand te komen Overeenkomst op ieder gewenst moment afbreken zonder daardoor schadelijkelijk te zijn jegens Klant. In dat geval kan de Klant nimmer verlangen dat verder wordt onderhandeld dan wel dat Haarlem Marketing / VVV een vergoeding betaalt voor eventueel gemaakte kosten en/of eventueel geleden of nog te lijden schade.
- 3.5. Een Overeenkomst komt tot stand:
  - a. indien Klant een Order plaatst bij Haarlem Marketing / VVV zonder dat deze is voorafgegaan door een Offerte, dan wordt de Overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen, wanneer de Order door Haarlem Marketing / VVV Schriftelijk is bevestigd of wanneer Haarlem Marketing / VVV met de uitvoering van de Order is begonnen. De Klant is niet gerechtigd een Order, ook niet als deze nog niet is aanvaard door Haarlem Marketing / VVV, te herroepen. Haarlem Marketing / VVV heeft te allen tijde het recht een Order niet te accepteren;
  - b. in geval van een door beide Partijen schriftelijk ondertekende bevestiging van de reservering respectievelijk de Offerte van Haarlem Marketing / VVV;
  - c. In geval van een Overeenkomst op Afstand, indien de Klant het bestelproces volledig heeft doorlopen en Haarlem Marketing / VVV een bevestiging van de Order per e-mail heeft verstuurd.
- 3.6. Indien een Overeenkomst wordt gesloten met Haarlem Marketing / VVV ten behoeve van een groep van personen, is de persoon die de Overeenkomst aangaat namens de Klant hoofdelijk aansprakelijk en verbonden voor alle uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Deze persoon zal om die reden de Overeenkomst mede namens zichzelf ondertekenen.

#### **Artikel 4. Prijzen en betaling**

- 4.1. Tenzij anders vermeld gelden door Haarlem Marketing / VVV gepubliceerde prijzen / reis(sommen) per persoon.
- 4.2. In de gepubliceerde prijs / (reis)som zijn inbegrepen, alle in een (dagtochten)Programma omschreven zaken. Voor Programma's worden per boeking reserveringskosten in rekening gebracht ter hoogte van € 7,50 incl. BTW.
- 4.3. In de prijzen zijn (in ieder geval) niet inbegrepen:
  - a. het vervoer per touringcar, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen;
  - b. de kosten van reisbagage-, reisongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering;
  - c. eventuele meerkosten voor extra consumpties en gebruikte materialen.
- 4.4. Eventuele meerkosten (zoals bijvoorbeeld extra consumpties) worden door de Klant op de dag zelf verrekend met betreffende leverancier, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen en bevestigd door Haarlem Marketing / VVV.
- 4.5. Indien sprake is van een Consument-Klant, zal Haarlem Marketing / VVV een prijs inclusief BTW vermelden en zal expliciet vermeld worden welke (eventuele) aanvullende kosten door de Consument-Klant in het kader van de Overeenkomst verschuldigd zijn.
- 4.6. De gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de prijzen en voorwaarden, zoals deze bekend waren tijdens het opstellen van het Programma, respectievelijk het uitbrengen van de Offerte. Haarlem Marketing / VVV behoudt zich het recht voor om vóór het tot stand komen van de boeking respectievelijk de Overeenkomst de prijs te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat door prijsverhoging van diensten derden benodigd voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder begrepen (doch niet beperkt tot) de toepasselijke BTW-voorschriften.
- 4.7. Haarlem Marketing / VVV is voorts gerechtigd om de prijzen of onderdelen daarvan voor nog niet geleverde en/of niet betaalde Producten en/of Diensten aan te passen indien een of meerdere kostprijsfactoren na het versturen van de Offerte dan wel na sluiting van de Overeenkomst een wijziging ondergaan die direct van invloed is op de kostprijs van de te leveren Producten en /of Diensten. Haarlem Marketing / VVV is daarnaast steeds bevoegd onverwijld de prijzen aan te passen indien een wettelijke prijsbepalende factor daartoe aanleiding geeft. Indien de gewijzigde prijzen meer dan 20% afwijken van de oorspronkelijk overeengekomen prijzen, heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- 4.8. Indien een prijsverhoging plaatsvindt gedurende de eerste drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, kan de Klant de Overeenkomst opzeggen, ongeacht het percentage van de verhoging.
- 4.9. Betaling door de Klant dient plaats te vinden binnen de op de Offerte, respectievelijk op de door Haarlem Marketing / VVV verstuurd bevestiging, aangegeven termijn. Indien geen termijn is overeengekomen, dient betaling uiterlijk 21 dagen voor aanvang van het (dag)Programma en/of aanvang van de Diensten plaats te vinden. Haarlem Marketing / VVV is te allen tijde, derhalve ook na het sluiten van de Overeenkomst, gerechtigd om een vooruitbetaling van de Klant te verlangen.
- 4.10. De Klant is nimmer gerechtigd haar verplichtingen jegens Haarlem Marketing / VVV op te schorten en/of te verrekenen met een (vermeende) eigen vordering op Haarlem Marketing / VVV. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur of ten aanzien van de geleverde Producten of Diensten geven de Klant (aldus) nimmer de bevoegdheid betaling op te schorten en/of te verrekenen.
- 4.11. Indien de Klant de door haar verschuldigde gelden niet binnen de betalingstermijn voldoet, is de Klant automatisch in verzuim zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling is vereist. De Klant is over hetgeen zij alsdan verschuldigd is vanaf de verzuimdatum een contractuele rente verschuldigd van 1,5% per maand of een gedeelte van een maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels)rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 4.12. Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Haarlem Marketing / VVV moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden, in afwijking op de wettelijke regelgeving hieromtrent, vastgesteld op een bedrag van 15% van de betrokken hoofdsom, met een

minimum van € 250,- exclusief BTW. De Klant is over de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten eveneens rente verschuldigd. Indien de werkelijk gemaakte kosten hoger zijn, kunnen deze werkelijk gemaakte kosten door Haarlem Marketing / VVV worden gevorderd.

- 4.13. Betalingen van de Klant strekken allereerst in mindering op de verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op hoofdsommen en lopende rente, waarbij oudere vorderingen voor nieuwe gaan. Haarlem Marketing / VVV kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Klant een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Haarlem Marketing / VVV kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 4.14. Indien sprake is van een Consument-Klant, geldt het bepaalde in artikel 4 leden 11 t/m 14 niet. Indien de Consument-Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Haarlem Marketing / VVV is gewezen op de te late betaling en Haarlem Marketing / VVV de Consument-Klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Haarlem Marketing / VVV gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,-, 5% over de volgende € 5.000,- 1% over de volgende € 190.000,- en boven de € 200.000,- euro: 0,5% met een minimum van € 40,- en maximum van € 6.775,-. De genoemde bedragen zijn inclusief btw.
- 4.15. Onverminderd de overige aan haar toekomstige rechten is Haarlem Marketing / VVV bij niet tijdige betaling gerechtigd –te hare keuze–, zonder dat zij gehouden is tot betaling van een schadevergoeding:
- haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten; of
  - de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden dan wel (onderdelen van) het Programma te laten vervallen, waarbij reeds betaalde gelden – ook voor nog niet gevolgde Programmaonderdelen – niet worden gerestitueerd.

**Artikel 5. Annuleringsvoorwaarden**

5.1. Indien een Klant een reservering voor te leveren Diensten (een Programma) op grond van de Overeenkomst wenst te annuleren, dan gelden hiervoor de navolgende voorwaarden, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen tussen Partijen:

- bij annulering meer dan 3 (drie) maanden vóór het tijdstip waarop de Diensten op grond van de Overeenkomst zou aanvangen wordt € 50,00 (zegge: vijftig euro) incl. BTW aan de Klant in rekening gebracht.
- bij annulering meer dan 2 (twee) maanden vóór het tijdstip waarop de Diensten op grond van de Overeenkomst zou aanvangen wordt 15 (vijftien) % van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde som in rekening gebracht met een minimum van € 75,00 (zegge: vijfenzeventig euro) incl. btw.
- bij annulering meer dan één maand vóór bedoeld tijdstip: 35% van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde som.
- bij annulering meer dan één maand vóór bedoeld tijdstip: 60% van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde som.
- bij annulering meer dan 21 (eenentwintig dagen) dagen vóór bedoeld tijdstip: 85% van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde som.
- bij annulering meer dan 14 (veertien) dagen vóór bedoeld tijdstip: 100% van de op grond van de Overeenkomst verschuldigde som.

## **Artikel 6. Wijziging en uitvoering Overeenkomst**

- 6.1. De Klant dient er voor zorg te dragen dat hij/zij alsmede de personen waarop de Overeenkomst betrekking heeft tijdig op aangegeven tijdstip en locatie aanwezig zijn. Indien een Klant (en de personen uit de groep) niet tijdig aanwezig is (zijn), kan Haarlem Marketing / VVV besluiten dat het betreffende onderdeel van de Overeenkomst geen doorgang meer vindt en (derhalve) komt te vervallen, zonder dat Haarlem Marketing / VVV gehouden is tot restitutie van door Klant betaalde gelden dan wel gehouden is tot enige andere vergoeding.
- 6.2. Indien door omstandigheden, die uitsluitend in de eigen bedrijfsvoering van Haarlem Marketing / VVV zijn gelegen, door Haarlem Marketing / VVV te leveren Diensten, zoals bijvoorbeeld een Programma niet kunnen doorgaan of dat daarin wijzigingen moeten worden aangebracht, verplicht Haarlem Marketing / VVV zich tot onmiddellijke kennisgeving aan de klant.
- 6.3. Bij het niet doorgaan van (een deel van) een Diensten (waaronder Programma's) verplicht Haarlem Marketing / VVV zich tot onmiddellijke terugbetaling van de reeds (geheel of gedeeltelijk) betaalde reserveringssom.
- 6.4. Wijzigingen op verzoek van de Klant in de Diensten en/of het afgesproken Programma kunnen, tot uiterlijk 5 dagen van te voren, worden doorgevoerd indien en voor zover dit mogelijk is. Naast de gewijzigde reissom is de Klant in voornoemd geval € 10,00 incl. BTW aan administratiekosten per groep verschuldigd, vermeerderd met eventuele hogere (on)kosten die Haarlem Marketing / VVV moet maken. Haarlem Marketing / VVV zal de kosten die samenhangen met de wijziging aan Klant doorgeven. Wijzigingen in de Diensten en/of het afgesproken Programma, die tussen sluiten van de Overeenkomst en datum worden aangebracht, worden binnen veertien dagen gefactureerd.
- 6.5. Vermindering van het aantal deelnemers binnen een marge van 10% kan tot vijf werkdagen voor aanvang van de Diensten respectievelijk aanvangsdatum Programma tot uiterlijk 12.00 uur, waarbij per wijziging € 7,50 incl. BTW aan wijzigingskosten in rekening worden gebracht. Na deze periode geldt de laatst bij Haarlem Marketing / VVV bekende groeps grootte waarbij de door Haarlem Marketing / VVV verstuurd bevestiging als uitgangspunt geldt. Een vermindering van het aantal deelnemers met meer dan 10% geldt als een annulering en hierop worden de annuleringsbepalingen van artikel 5 van deze Algemene Verkoopvoorwaarden (naar rato van de vermindering) toegepast. Een vermindering of vermeerdering in het aantal deelnemers dient telefonisch door de Klant aan Haarlem Marketing / VVV doorgegeven te worden. Indien een wijziging van het aantal deelnemers plaatsvindt met minder dan 10% binnen voornoemde termijn van vijf werkdagen, is dit enkel mogelijk na overleg met Haarlem Marketing / VVV waarbij Haarlem Marketing / VVV gerechtigd is om eventuele kosten die samenhangen met deze wijziging aanvullend in rekening te brengen.
- 6.6. Voor een wijziging van een datum van een Dienst ter zake een (stads)wandeling, Programma of bijzondere dag(Programma) (zijnde een combinatie van diverse onderdelen) is Haarlem Marketing / VVV gerechtigd om een aanvullend bedrag van € 10,00 incl. BTW per wijziging in rekening te brengen, indien wijziging van de datum mogelijk is.
- 6.7. Een wijziging ten aanzien van dieetwensen dient uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van het Programma telefonisch aan Haarlem Marketing / VVV kosteloos doorgegeven te worden. Voor wijzigingen na deze periode behoudt Haarlem Marketing / VVV zich het recht voor om kosten in rekening te brengen.
- 6.8. Wijzigingen kunnen alleen telefonisch worden doorgegeven aan Haarlem Marketing / VVV bij de afdeling reserveringen van Haarlem Marketing / VVV, telefoonnummer: 023-5317325. Bereikbaar maandag 13.00 tot 17.00 uur en dinsdag t/m vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur (aan wijzigingen doorgegeven via de voicemail, fax en e-mail kunnen géén rechten worden ontleend). Annuleringen dienen schriftelijk en gedateerd aan Haarlem Marketing / VVV door gegeven te worden.

#### **Artikel 7. Klachten**

- 7.1. Ondanks de zorgvuldige behandeling van aanvragen en organisatie van geboekte (dag)Programma's is het toch mogelijk dat de Klant een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient meteen bij de verstrekker van de Diensten te worden ingediend en zo mogelijk op de dag zelf bij Haarlem Marketing / VVV. Als directe indiening van een klacht niet mogelijk is, of als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen 2 weken erna schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Haarlem Marketing / VVV.

#### **Artikel 8. Overmacht**

- 8.1. Onder overmacht aan de zijde van Haarlem Marketing / VVV wordt - naast hetgeen hieronder op grond van de wet en rechtspraak wordt begrepen - verstaan: omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan Haarlem Marketing / VVV zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: pandemieën, epidemieën, oorlog, natuurrampen, computerstoornissen, stakingen in het bedrijf van Haarlem Marketing / VVV of in het bedrijf van een van haar leveranciers, leveringsproblemen bij toeleveranciers van Haarlem Marketing / VVV, een algemeen gebrek aan de benodigde grondstoffen en andere voor het tot stand brengen van de Overeenkomst prestatie benodigde zaken of diensten, niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden of leveringsproblemen bij toeleveranciers waarvan Haarlem Marketing / VVV afhankelijk is en algemene vervoersproblemen. Haarlem Marketing / VVV heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Haarlem Marketing / VVV haar verbintenis had moeten nakomen.
- 8.2. Indien sprake is van een overmacht situatie zoals bedoeld in artikel 8.1 is de Klant niet gerechtigd om haar (betalings)verplichting op grond van de Overeenkomst op te schorten, behoudens indien en voor zover Haarlem Marketing / VVV zich op opschorting beroept en op die grond haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) niet uitvoert.
- 8.3. Tijdens overmacht aan de zijde van Haarlem Marketing / VVV heeft Haarlem Marketing / VVV het recht haar leverings- en andere verplichtingen van Haarlem Marketing / VVV op te schorten. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Haarlem Marketing / VVV niet mogelijk is langer duurt dan één maand, zijn zowel Haarlem Marketing / VVV als Klant bevoegd de Overeenkomst op te zeggen, zonder dat er in dat geval een verplichting tot betaling van schadevergoeding bestaat. Aan de Klant komt - behoudens het bepaalde in dit artikel 8.3 - geen recht toe om de reservering van het Programma respectievelijk de Overeenkomst kosteloos te annuleren of (tussentijds) te beëindigen op grond van een overmacht situatie zoals omschreven in artikel 8.1. Van overmacht zoals omschreven in artikel 8.1 is bovendien enkel sprake indien Haarlem Marketing / VVV zich op deze overmacht situatie beroept.
- 8.4. Indien Haarlem Marketing / VVV 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 geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.



## **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

- 9.1. Indien in rechte of anderszins komt vast te staan dat Haarlem Marketing / VVV jegens de Klant aansprakelijk mocht zijn voor schade die wordt geleden in verband met de Overeenkomst, of uit hoofde van onrechtmatige daad, of uit enige andere hoofde, dan is deze aansprakelijkheid, inclusief een eventuele betalingsverplichting op basis van artikel 6:230 BW en/of artikel 6:271 BW, te allen tijde in zijn totaliteit beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- a. Haarlem Marketing / VVV is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van een niet-tijdige levering;
  - b. Haarlem Marketing / VVV is nimmer aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Haarlem Marketing / VVV is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuiste gegevens/of informatie;
  - c. Haarlem Marketing / VVV is nimmer aansprakelijk voor de door Klant geleden gederfde winst, gemiste inkomsten, gemiste omzet, gemiste besparingen, schade door bedrijfs- en andersoortige stagnatie;
  - d. Haarlem Marketing / VVV is nimmer aansprakelijk voor personenschade en/of diefstal aan respectievelijk van eigendommen / zaken van de Klant en/of deelnemers van de groep;
  - e. de aansprakelijkheid van Haarlem Marketing / VVV, inclusief een eventuele betalingsverplichting uit hoofde van een ongedaanmakingsverbintenis en een eventuele betalingsverplichting uit hoofde van artikel 6:230 BW, tegenover de Klant is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Haarlem Marketing / VVV in voorkomend geval uitkeert;
  - f. In het geval de aansprakelijkheidsverzekering van Haarlem Marketing / VVV – om welke reden dan ook – niet tot uitkering overgaat, geldt dat de aansprakelijkheid van Haarlem Marketing / VVV, inclusief een eventuele betalingsverplichting op basis van artikel 6:230 BW en/of artikel 6:271 BW, is beperkt tot de factuurwaarde van de Overeenkomst waarop de schade betrekking heeft.
- 9.2. Deze beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Haarlem Marketing / VVV en/of van leidinggevendenden van Haarlem Marketing / VVV.
- 9.3. Schade waarvoor Haarlem Marketing / VVV aansprakelijk gehouden kan worden, dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 8 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Haarlem Marketing / VVV gemeld te worden, op straffe van verval van het recht op vergoeding van deze schade. Deze termijn geldt niet indien de Klant aannemelijk kan maken dat de schade wegens gegronde redenen niet eerder gemeld kon worden. Indien sprake is van een Consument-Klant, wordt deze termijn verlengd tot 30 dagen.
- 9.4. Onverminderd het overige bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden, vervalt een aansprakelijkheidsvordering jegens Haarlem Marketing / VVV binnen 1 (één) jaar nadat de Klant bekend is geraakt met het schade toebrengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn. Deze bepaling geldt niet indien sprake is van een Consument-Klant.
- 9.5. Het bepaalde in dit artikel 9 is niet van toepassing op de Consument-Klant indien en voor zover het bepaalde in dit artikel in strijd is met een (semi)dwingendrechtelijke bepaling ten behoeve van de Consument-Klant.

## Artikel 10. Herroepingsrecht

- 10.1. Indien sprake is van een Overeenkomst op Afstand tussen Haarlem Marketing / VVV en een Consument-Klant, komt aan de Consument-Klant voor bepaalde producten en diensten een Herroepingsrecht toe. Op grond van het Herroepingsrecht heeft de Klant de mogelijkheid de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkttermijn gaat in op de dag na ontvangst van de Producten door de Consument-Klant of – in geval door de Consument-Klant voor een ander afleveradres is gekozen dan het adres waarop Consument-Klant woonachtig is – op de dag na ontvangst van de Producten op dit afleveradres. Het Herroepingsrecht kan in overeenstemming met artikel 14 van deze Algemene Verkoopvoorwaarden door Haarlem Marketing / VVV voor bepaalde Producten worden uitgesloten.
- 10.2. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument-Klant zorgvuldig omgaan met de Producten en (indien van toepassing) de verpakking. De Consument-Klant zal de Producten slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij de Producten wenst te behouden. Indien de Consument-Klant van zijn Herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij de Producten met alle eventueel geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan Haarlem Marketing / VVV retourneren, conform de door Haarlem Marketing / VVV verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 10.3. Wanneer de Consument-Klant gebruik wenst te maken van zijn Herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van de Producten, kenbaar te maken aan Haarlem Marketing / VVV. Het kenbaar maken kan de Consument-Klant doen middels het Modelformulier voor herroeping. Nadat de Consument-Klant kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht dient de Consument-Klant de betreffende Producten binnen 14 dagen na de herroeping retour te sturen. De Consument-Klant dient te bewijzen dat de geleverde Producten tijdig zijn teruggestuurd door middel van een bewijs van verzending.
- 10.4. Indien de Consument-Klant na afloop van de in lid 1 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht respectievelijk de Producten niet aan Haarlem Marketing / VVV heeft teruggezonden, is de koop van de Producten in het kader van de Overeenkomst op Afstand onherroepelijk.
- 10.5. Indien de Consument-Klant gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, komen (ten hoogste) de kosten van terugzending voor zijn rekening.
- 10.6. Haarlem Marketing / VVV zal de door de Consument-Klant betaalde koopsom voor de Producten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen samen met de eventueel door de Consument-Klant betaalde kosten voor verzending aan de Consument-Klant (indien alle Producten die zijn geleverd op grond van de Overeenkomst) retour worden gezonden). Indien de Consument-Klant verzendkosten heeft betaald voor de verzending van de Producten aan hem en alle Producten worden teruggestuurd, worden tevens de volledige kosten van de verzending terugbetaald. Voor de termijn van terugbetaling geldt dat het Product / de Producten reeds terug ontvangen dienen te zijn door Haarlem Marketing / VVV of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden door de Consument-Klant. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de Consument-Klant is gebruikt tenzij de Consument-Klant nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
- 10.7. Bij beschadiging van de Producten door onzorgvuldige omgang door de Consument-Klant of gedrag dat verder gaat dan het bepaalde in artikel 10 lid 2, is de Consument-Klant aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het Product.
- 10.8. Het Herroepingsrecht is (onder meer) niet van toepassing op een Overeenkomst op Afstand die betrekking heeft op:
  - a. Producten die tot stand zijn gekomen overeenkomstig specificaties van de Klant of die duidelijk persoonlijk van aard zijn of die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - b. Producten die snel kunnen bederven of verouderen;
  - c. audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur, indien de Klant de verzegeling heeft verbroken;

- d. kranten en tijdschriften;
  - e. de Diensten van Haarlem Marketing / VVV waarvoor een plek voor een persoon wordt gereserveerd waaronder in ieder geval begrepen een Overeenkomst die betrekking heeft op een Programma.
- 10.9. Indien het Herroepingsrecht niet van toepassing is voor een specifiek Product of Dienst, is dit door Haarlem Marketing / VVV op de Website respectievelijk bij het Product of Dienst aangegeven.

**Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen**

- 11.1. Op alle rechtsbetrekkingen - tussen Haarlem Marketing / VVV en de Klant, waaronder begrepen de (totstandkoming van de) Overeenkomst, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de Klant aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.2. Indien sprake is van een Consument-Klant is, komt aan de Consument-Klant tevens de bescherming toe van dwingende bepalingen van het recht van het land waar de Consument-Klant woonachtig is. Indien aan Consument-Klant, de bescherming toekomt van het recht van het land waar hij/zij gevestigd is en sprake is van tegenstrijdigheid tussen een dwingendrechtelijke bepaling van het recht van het land van de Consument-Klant en het Nederlandse recht, prevaleert de dwingende bepaling.
- 11.3. Geschillen die in verband met de (totstandkoming van de) Overeenkomst ontstaan, (geschillen over het bestaan en de geldigheid van een Overeenkomst daaronder begrepen), zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement Noord-Holland, Nederland, zittingsplaats Amsterdam, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Indien sprake is van een Consument-Klant, is tevens de rechter van het land van waar de Consument-Klant woonachtig is bevoegd, of indien de Consument-Klant gedaagde partij is, uitsluitend bevoegd.

Deze voorwaarden zijn vindbaar op de Website van Haarlem Marketing / VVV en tevens gedeponereerd bij de KvK onder nummer 41224725.