

## **Algemene voorwaarden The Hague & Partners**

### **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- 1.1 The Hague & Partners (TH&P): de Stichting The Hague & Partners gevestigd te Den Haag.
- 1.2 De afnemer: de partij (natuurlijke of rechtspersoon), niet zijnde een wederverkoper van TH&P, aan wie TH&P producten levert.
- 1.3 De opdrachtgever: de partij (natuurlijke of rechtspersoon) in opdracht waarvan TH&P door bemiddeling reserveringen bij dienstverleners tot stand brengt.
- 1.4 De dienstverlener: de accommodatieverschaffer, de excursieaanbieder, de dienstverlener, het museum of een andere partij, met wie de opdrachtgever een overeenkomst aangaat en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst .
- 1.5 De reserveringsopdracht: de opdracht van een opdrachtgever aan TH&P om een reservering bij een dienstverlener tot stand te brengen. Uitvoering van de opdracht leidt tot een overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener. TH&P is geen partij bij deze overeenkomst.
- 1.6 Groepsboekingsopdracht: reserveringsopdracht via telefoon, internet of e-mail voor een groep vanaf acht personen.
- 1.7 Producten: alle producten, diensten en activiteiten welke TH&P al dan niet zelfstandig voortbrengt.

### **2. Dienstomschrijving**

TH&P creëert een economische spin-off en werkgelegenheid voor de stad om zo bij te dragen aan welvaart en welzijn van de inwoners van Den Haag. TH&P is een publiek-private uitvoeringsorganisatie die voor de stad Den Haag de marketing & acquisitie verzorgt, gericht op bewoners, bezoekers, bedrijven en congressen.

De bemiddelingsactiviteiten bestaan uit het reserveren of uitvragen van diensten of producten in opdracht en in naam van de opdrachtgever. Verkoop van producten en bemiddeling van diensten gebeurt via verschillende kanalen, zoals internet, telefoon, e-mail en de The Hague Info Store (THIS) vestiging(en) van The Hague & Partners.

### **3. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

- 3.1 Deze voorwaarden gelden voor alle verbintenissen waarop deze van toepassing zijn verklaard, waaronder (maar niet beperkt tot):
  - Alle leveringen van producten en diensten door TH&P aan afnemers.
  - Alle door TH&P aangenomen reserveringsopdrachten,
  - Alle door TH&P met afnemers afgesloten overeenkomsten,
  - Behoudens de via de webwinkel afgenomen producten en diensten.
- 3.2 Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.3 Als één of meerdere van deze bepalingen nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige artikelen onverminderd van toepassing en dienen de nietige of vernietigde bepalingen zodanig te worden uitgelegd dat zij de inhoud van deze bepalingen zo dicht mogelijk naderen zonder in strijd te zijn met de wet.

### **4. Verkoop van producten**

#### **4.1 Aanbiedingen**

Alle aanbiedingen, zowel mondeling als schriftelijk (inclusief aanbiedingen via internet), zijn vrijblijvend.

#### **4.2 Tot stand komen van overeenkomsten**

Overeenkomsten komen tot stand wanneer TH&P, binnen twee weken na ontvangst van de order van de afnemer, hetzij deze schriftelijk bevestigt, hetzij met de uitvoering ervan begint.

#### 4.3 Prijswijziging

TH&P behoudt zich te allen tijde het recht voor, om vóór de totstandkoming van de overeenkomst als bedoeld in artikel 4.2, prijzen van producten en diensten te verhogen of te verlagen. Dergelijke verhogingen of verlagingen, hebben geen betrekking op producten en diensten die reeds zijn aangeschaft maar nog niet zijn afgeleverd.

#### 4.4 Levering

4.4.1 Levering van artikelen vindt plaats via de eigen bezorgdienst van TH&P, per post of via de balie bij de THIS-vestiging(en) van TH&P.

4.4.2 In het geval dat producten door de eigen bezorgdienst of per post wordt geleverd, streeft TH&P ernaar dit binnen vijf werkdagen te doen, tenzij anders overeengekomen.

4.4.3 Overschrijding door TH&P van de afgesproken termijn voor levering leidt niet van rechtswege tot ontbinding van de overeenkomst. Ontbinding door de afnemer kan alleen schriftelijk en alleen dan als levering niet alsnog binnen een redelijke termijn heeft plaatsgevonden en het gevolg is van omstandigheden die TH&P rechtens kunnen worden aangerekend.

4.4.4 TH&P is gerechtigd om verzendkosten in rekening te brengen.

4.4.5 TH&P is gerechtigd tot het doen van deelleveringen.

4.4.6 TH&P behoudt zich het recht voor zaken niet te leveren en de overeenkomst te ontbinden als het gebruik ervan in strijd is met de bestemming. TH&P zal de afnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

#### 4.5 Betaling

4.5.1 Alle facturen dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betaald te zijn, zonder enig beroep op korting, verrekening of schuldvergelijking.

4.5.2 Indien afnemer het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is vertragsrente verschuldigd. Voorts heeft TH&P het recht haar verplichting tot leveren op te schorten totdat het verschuldigde is voldaan.

4.5.3 TH&P behoudt zich het recht voor om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van de overeengekomen prijs te verlangen

4.5.4 Voor betaling met creditcard kan een opslag worden berekend.

4.5.5 Administratiekosten kunnen in rekening worden gebracht. Vanaf een herinnering voor een openstaande post bedraagt het minimum bedrag € 15,- wat wordt berekend aan de afnemer.

#### 4.6 Annuleren van bestellingen, ruilen van artikelen en reclame

4.6.1 In geval een bestelling wordt geannuleerd voordat levering heeft plaatsgevonden, worden de daaruit voortvloeiende eventuele opgelopen kosten in rekening gebracht.

4.6.2 Geleverde geschenkbonnen kunnen niet worden ingewisseld voor geld. De overige gebruiksvoorwaarden van de geschenkbonnen staan vermeld in het bijbehorende boekje met acceptanten.

4.6.3 Artikelen anders dan geschenkbonnen kunnen binnen 14 (veertien) dagen na levering op vertoon van de verkoop bon of factuur worden geretourneerd, mits ongebruikt en in originele staat.

4.6.4 Reclames betreffende zichtbare gebreken, dienen binnen 7 (zeven) dagen na levering, schriftelijk ter kennis van TH&P te worden gebracht, tenzij afnemer aannemelijk maakt dat hij niet in staat is geweest de zaken binnen die termijn te inspecteren. Reclames betreffende verborgen gebreken, dienen binnen 7 (zeven) dagen nadat deze bij afnemer zijn gemeld, respectievelijk op redelijke wijze aan afnemer hadden kunnen blijken, schriftelijk ter kennis van TH&P te worden gebracht.

#### 4.7 Vrijwaring door afnemer

Afnemer vrijwaart TH&P tegen alle aanspraken van derden ter zake van door TH&P aan afnemer geleverde zaken en/of verpakkingen, waardoor die derden schade mochten hebben geleden, ongeacht de oorzaak of tijdstip van ontstaan.

## **5. Bemiddelingsactiviteiten**

### **5.1 Toepasselijkheid**

Voor zover er in dit artikel 5 met betrekking tot de bemiddelingsactiviteiten niet wordt afgeweken van de overige voorwaarden, zijn deze onverminderd van toepassing.

### **5.2 De reserveringsopdracht**

- 5.2.1 TH&P bemiddelt in opdracht en in naam van de opdrachtgever in excursies. Het afhandelen van de betaling evenals eventuele annulering van de gereserveerde dienst is onderdeel van de bemiddelingsactiviteiten.
- 5.2.2 Reserveringen kunnen worden gemaakt, per telefoon, via internet of e-mail of bij de THIS-vestiging(en) in Den Haag.
- 5.2.3 De opdracht tot het verzorgen van reserveringen komt tot stand op het moment dat de opdracht, mondeling dan wel schriftelijk of via internet verstrekt, TH&P heeft bereikt, ongeacht of een bevestiging door TH&P dan wel de dienstverlener direct wordt verstrekt.
- 5.2.4 In afwijking van artikel 5.2.3 komt de opdracht tot het verzorgen van een groepsboeking eerst tot stand als TH&P een door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen.
- 5.2.5 De overeenkomst tussen opdrachtgever en TH&P richt zich op en beperkt zich tot de bemiddelingsactiviteiten. Het resultaat van de bemiddeling is een overeenkomst tussen opdrachtgever en de dienstverlener ter zake van de gereserveerde dienst. TH&P is in deze overeenkomst geen partij.
- 5.2.6 TH&P is gerechtigd bemiddelingskosten in rekening te brengen.
- 5.2.7 De opdrachtgever zal de voor het sluiten van de overeenkomst met de dienstverlener en de uitvoering daarvan benodigde gegevens verstrekken aan TH&P.
- 5.2.8 Prijzen van de gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijziging zal zo spoedig mogelijk door TH&P worden medegedeeld en doorberekend.

### **5.3 Betaling**

- 5.3.1 Betaling geschiedt door voldoening van de verschuldigde bedragen op de bankrekening van TH&P. TH&P zal zorg dragen voor overboeking van de gelden aan de dienstverlener. TH&P houdt het geld tijdelijk onder zich voor de dienstverlener maar wordt door ontvangst van de verschuldigde bedragen in geen geval partij bij de overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever.
- 5.3.2 Binnen 14 (veertien) dagen na het verstrekken van de opdracht dient 50% van de verschuldigde bedragen te zijn voldaan.
- 5.3.3 Het restant van de verschuldigde bedragen dient uiterlijk 7 (zeven) dagen voor aanvang van de gereserveerde dienst bijgeschreven te zijn op de rekening van TH&P, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.3.4 Bij reserveringsopdrachten die binnen één maand voor aanvang van de gereserveerde dienst worden gegeven, moeten de verschuldigde bedragen geheel en per direct worden voldaan.
- 5.3.5 Na betaling ontvangt de opdrachtgever een bevestiging van de reservering.
- 5.3.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 8, wordt de overeenkomst tot bemiddeling tussen TH&P en opdrachtgever bij overschrijding van de gestelde betalingstermijnen per direct ontbonden. TH&P zal de gereserveerde dienst annuleren en de eventuele kosten daarvan verhalen op de opdrachtgever.

### **5.4 Wijziging en annulering**

- 5.4.1 Voor wijzigingen in de reservering die door TH&P worden verwerkt, worden wijzigingskosten in rekening gebracht. Eventuele wijzigingskosten die de leverancier in rekening brengt, worden aan de opdrachtgever doorberekend.
- 5.4.2 Reserveringen kunnen tot 48 uur door de opdrachtgever van tevoren worden geannuleerd/gewijzigd. Binnen 48 uur is er geen annulering/wijziging meer mogelijk, er wordt geen restitutie verleend.

- 5.4.3 Reserveringen kunnen tijdens werkdagen worden geannuleerd bij TH&P. Eventuele annuleringskosten die de leverancier in rekening brengt, worden aan de opdrachtgever doorberekend.
- 5.4.4 Bemiddelingskosten en eventuele wijzigingskosten worden bij annulering niet gerestitueerd.
- 5.4.5 De beslissing om een excursie te annuleren onder bepaalde (weer)omstandigheden of bij te weinig deelnemers wordt altijd genomen door de uitvoerende partij. TH&P staat hier volledig buiten en is derhalve niet aan te spreken hierop.

## **6. Promotiebijdragen en netwerkdeelname**

### **6.1 Toepasselijkheid**

Voor zover er in dit artikel 6 met betrekking tot de promotiebijdragen en netwerkdeelname niet wordt afgeweken van de overige voorwaarden, zijn deze onverminderd van toepassing.

### **6.2 Aanbiedingen**

Alle aanbiedingen, zowel mondeling als schriftelijk (inclusief aanbiedingen via internet), zijn vrijblijvend.

### **6.3 Tot stand komen van overeenkomsten**

Overeenkomsten komen tot stand wanneer TH&P de aan de afnemer verzonden overeenkomst ondertekend retour heeft ontvangen dan wel op uitdrukkelijk verzoek van de afnemer begint aan de uitvoering van de overeenkomst.

### **6.4 Prijswijziging**

TH&P behoudt zich te allen tijde het recht voor om de prijzen van producten en diensten te verhogen of te verlagen na afloop van elke contractperiode. Dergelijke verhogingen of verlagingen zullen tijdig aan de afnemer bekend worden gemaakt.

### **6.5 Aanlevering en plaatsing**

6.5.1 Indien en voor zover dat noodzakelijk is, is de afnemer zelf verantwoordelijk voor correcte en tijdige aanlevering van het promotiemateriaal. Het promotiemateriaal dient acht dagen na het aangaan van de overeenkomst te worden aangeleverd dan wel 8 (acht) dagen na opnieuw ingaan van de contractperiode. Indien het promotiemateriaal niet tijdig wordt aangeleverd, behoudt TH&P zich het recht voor om desondanks over te gaan tot facturering.

6.5.2 De afnemer staat in voor de juistheid van het promotie materiaal. Indien in de in eerste instantie overeengekomen uitvoeringen wijzigingen dienen te worden aangebracht, komen de kosten - indien het überhaupt mogelijk is om nog wijzigingen door te voeren - voor rekening van de afnemer.

6.5.3 TH&P behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om aangeleverd promotiemateriaal niet te (laten) plaatsen indien het promotiemateriaal in strijd is met de goede zeden en openbare orde. In dit geval zal TH&P overgaan tot het ontbinden van de overeenkomst en zal de afnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. De afnemer dient de in rekening gebrachte factuur te voldoen, dan wel de afnemer heeft geen recht op restitutie.

### **6.6 Betaling**

6.6.1 Alle facturen dienen binnen de vermelde termijn betaald te zijn, zonder enig beroep op korting, verrekening of schuldvergelijking.

6.6.2 Indien afnemer het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is vertragsrente verschuldigd. Voorts heeft TH&P het recht haar verplichting tot levering op te schorten totdat het verschuldigde is voldaan.

6.6.3 Voor betaling met creditcard kan een opslag worden berekend.

6.6.4 Administratiekosten kunnen in rekening worden gebracht. Vanaf een herinnering voor een openstaande post bedraagt het minimum bedrag € 15,= wat wordt berekend aan de afnemer.

#### 6.7 Annuleren overeenkomsten door afnemer

Na het sluiten van de overeenkomst kan de overeenkomst door de afnemer slechts worden geannuleerd binnen een termijn van drie werkdagen na het verzenden van de ondertekende overeenkomst aan TH&P dan wel na uitdrukkelijk verzoek tot uitvoering van de overeenkomst middels aangetekend schrijven. Het aangetekende schrijven dient zodoende uiterlijk twee werkdagen na het tot stand komen van de overeenkomst (zie artikel 6.3 van deze voorwaarden) te zijn ontvangen door TH&P. Enige kosten die reeds zijn gemaakt, zullen bij de afnemer in rekening worden gebracht.

#### 6.8 Vrijwaring door afnemer

Afnemer vrijwaart TH&P tegen alle aanspraken van derden ter zake van door TH&P aan afnemer geleverde zaken en/of verpakkingen, waardoor die derden schade mochten hebben geleden ongeacht de oorzaak of tijdstip van ontstaan.

### **7. Intellectuele eigendomsrechten**

7.1 Alle IE-rechten, waaronder broncodes, auteursrechten en octrooirechten, op de (krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde) producten berusten uitsluitend bij TH&P en/of haar licentiegevers. De overeenkomst met de afnemer strekt nimmer tot overdracht van enig IE-recht aan afnemer. Afnemer verkrijgt uitsluitend niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten die bij overeenkomst of anderszins worden toegekend.

7.2 Alle rechten met betrekking tot producten die TH&P bij de uitvoering van de werkzaamheden ontwikkelt of gebruikt, daaronder mede begrepen adviezen, en werkwijzen, komen toe aan TH&P en/of diens licentiegevers.

7.3 Rechten op door TH&P bij derden aangeschaft beeldmateriaal, reiken niet verder dat tot gebruik in de door TH&P ontwikkelde producten, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

7.4 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van TH&P is het de afnemer niet toegestaan de producten of de vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

### **8. Geheimhouding**

8.1 Afnemer en TH&P zijn verplicht tot geheimhouding van informatie die zij met elkaar delen en/of aan elkaar verstrekken en/of van of namens elkaar verkrijgen en waarvan het vertrouwelijke karakter aannemelijk is. Ieder van voornoemde partijen zal deze informatie strikt geheimhouden en slechtst gebruiken in overeenstemming met het doel van de werkzaamheden. Deze verplichting geldt niet indien er sprake is van een wettelijke plicht of een bindende uitspraak van een rechter of een overheidsorgaan tot bekendmaking.

8.2 Deze geheimhoudingsverplichting is niet van toepassing ingeval de vertrouwelijke informatie (i) reeds algemeen bekend is of bekend wordt, anders dan als gevolg van een onrechtmatige bekendmaking, (ii) reeds in bezit van TH&P is voordat deze informatie aan TH&P openbaar wordt gemaakt, of (iii) onafhankelijk door TH&P is ontwikkeld.

8.3 TH&P behoudt zich het recht voor - in het kader van reclame- en referentiedoeleinden - de naam van de afnemer te gebruiken en aan te geven welke soort werkzaamheden zij voor afnemer heeft verricht.

### **9. Aansprakelijkheid**

9.1 Klachten met betrekking tot de bemiddelingsactiviteit en van TH&P kunnen tot uiterlijk een maand na afloop van de gereserveerde dienst bij TH&P schriftelijk worden ingediend.

9.2 TH&P is geen partij in de overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener en is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van het gereserveerde. Opdrachtgever dient zich bij klachten over het gereserveerde direct te wenden tot de dienstverlener. Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het gereserveerde zal TH&P voor afhandeling doorsturen naar de dienstverlener.

9.3 TH&P is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuistheid of onvolledigheid van verstrekte informatie met betrekking tot de kwaliteit van het gereserveerde/geleverde, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid door TH&P.

- 9.4 Voor zover TH&P zelf tekort schiet en de opdrachtgever daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van TH&P beperkt tot maximaal 25% van het gefactureerde. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de opdrachtgever/afnemer is verzekerd, wordt uitgesloten.
- 9.5 TH&P is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van haar personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden, of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener, vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk zijn bevestigd.
- 9.6 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten aanzien van het personeel van TH&P en/of de door deze ingeschakelde derde(n).

## **10. Force majeure (overmacht)**

- 10.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan hun schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- 10.2 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode voortduurt tot na het verstrijken van de naleveringstermijn, hebben partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij .

## **11. Ontbinding, wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten**

- 11.1 Bij niet tijdige betaling wordt de wettelijke rente in rekening gebracht over het verschuldigde bedrag.
- 11.2 De buitengerechtelijke kosten, verbonden aan de incasso van een niet of niet geheel betaalde factuur, zijn voor rekening van afnemer of opdrachtgever. Deze kosten bedragen tenminste 15% van het betreffende factuurbedrag met een minimum van € 25,- per factuur.
- 11.3 Door afnemer gedane betalingen zullen eerst in mindering strekken van de eventueel op grond van artikel 11.2 verschuldigde kosten, vervolgens van de op grond van artikel 11.1 verschuldigde rente en tenslotte van de betreffende nog openstaande factuur.
- 11.4 In geval van faillissement, surseance van betaling, beslaglegging, onder curatele stelling of de afnemer of opdrachtgever anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of een deel daarvan verliest, wordt de overeenkomst automatisch ontbonden. De koper is aansprakelijk voor de door TH&P geleden schade en gevolgschade.

## **12. Duur van de overeenkomst**

- 12.1 Voor zover in de overeenkomst niet anders is bepaald, wordt deze gesloten voor een jaar en treedt in werking op het moment van ondertekening ervan.

De overeenkomst zal na het verstrijken van de overeengekomen periode niet van rechtswege eindigen. Hiertoe is vereist dat een schriftelijke opzegging plaatsvindt uiterlijk een maand voor het einde van het kalenderjaar. Ieder der partijen is tot opzegging bevoegd. De overeenkomst zal steeds automatisch worden verlengd met een periode van 12 maanden.

De afnemer ontvangt van de opzegging een bevestiging van TH&P. Zonder deze opzeggingsbevestiging kan geen aanspraak worden gemaakt op het beëindigen van de overeenkomst.

- 12.2 Artikel 12.1 geldt niet indien de afnemer een consument is. De overeenkomst met een afnemer die een consument is wordt aangegaan voor een periode van een jaar. Na afloop van deze periode kan de afnemer, zijnde de consument, de overeenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- Opzegging dient tegen het einde van de overeenkomst doch uiterlijk een maand voor de afloopdatum bij TH&P worden gedaan. De afnemer ontvangt van de opzegging een bevestiging van TH&P. Zonder deze opzeggingsbevestiging kan geen aanspraak worden gemaakt op het beëindigen van de overeenkomst.

12.3 De opzegging, ontbinding of beëindiging van de overeenkomst levert in ieder geval geen grond op tot volledige of gedeeltelijke terugbetaling van de reeds door TH&P in rekening gebracht bedragen.

**13. Toepasselijk recht/interpretatie tekst**

Op alle onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. In geval van een geschil over de interpretatie van deze voorwaarden is de Nederlandse tekst bepalend. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

**14. Bevoegde rechter**

Alle geschillen, ter zake waarvan forumkeuze is toegelaten, zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de rechter te 's-Gravenhage.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 69575223.