

## Algemene voorwaarden Amsterdam Toerisme & Congres Bureau

### 1. Definities

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

- 1.1 Amsterdam Toerisme & Congres Bureau (ATCB): de holding Amsterdam Tourist Board BV (ATB) en alle daaronder functionerende werkmaatschappijen.
- 1.2 De afnemer: de partij (natuurlijke of rechtspersoon), niet zijnde een wederverkoper van ATCB, aan wie ATCB producten levert.
- 1.3 De opdrachtgever: de partij (natuurlijke of rechtspersoon) in opdracht waarvan ATCB door bemiddeling reserveringen bij dienstverleners tot stand brengt.
- 1.4 De dienstverlener: de accommodatieverschaffer, de excursieaanbieder, 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 ATCB om een reservering bij een dienstverlener tot stand te brengen. Uitvoering van de opdracht leidt tot een overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener. ATCB is geen partij bij deze overeenkomst.
- 1.6 Groepsboekingsopdracht: reserveringsopdracht via telefoon, fax of e-mail voor een groep vanaf acht personen.

### 2. Dienstomschrijving

ATCB verkoopt en levert verschillende producten en bemiddelt in de totstandkoming van overeenkomsten tussen opdrachtgevers en dienstverleners op het gebied van onder andere accommodaties, excursies en attracties.

De bemiddelingsactiviteiten bestaan uit het reserveren van diensten of producten in opdracht en in naam van de opdrachtgever en de financiële afhandeling hiervan.

Verkoop van producten en bemiddeling van diensten gebeurt via verschillende kanalen, zoals internet, telefoon, e-mail en de VVV-vestigingen van ATCB.

### 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 door ATCB aan afnemers
  - Alle door ATCB aangenomen reserveringsopdrachten.
- 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 ATCB, binnen twee weken na ontvangst van de order van de afnemer, hetzij deze schriftelijk bevestigt, hetzij met de uitvoering ervan begint.

#### 4.3 Prijswijziging

In geval de inkoopprijs van een dienst stijgt, is ATCB vóór de totstandkoming van de overeenkomst als bedoeld in artikel 4.2, alsmede tot 4 weken erna (voor zover de uitvoering van de overeenkomst nog niet is voltooid), gerechtigd de opgegeven, aangeboden dan wel overeengekomen prijs als zodanig te wijzigen.

#### 4.4 Levering

- 4.4.1 Levering van artikelen vindt plaats via de eigen bezorgdienst van ATCB, per post of via de balie bij de VVV vestigingen van ATCB.
- 4.4.2 Levering van de 'I amsterdam Card' vindt, behoudens directe verkoop aan de balie van de VVV vestigingen, uitsluitend plaats door middel van een digitale voucher. Deze voucher kan bij één van de VVV-vestigingen van ATCB worden ingewisseld voor de Card. De voucher is geldig voor het lopende kalenderjaar.
- 4.4.3 In het geval dat producten door de eigen bezorgdienst of per post wordt geleverd, streeft ATCB ernaar dit binnen vijf werkdagen te doen, tenzij anders overeengekomen.
- 4.4.4 Overschrijding door ATCB 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 ATCB rechtens kunnen worden aangerekend.
- 4.4.5 Verzendkosten worden door ATCB in rekening gebracht.
- 4.4.6 ATCB is gerechtigd tot het doen van deelleveringen.
- 4.4.7 ATCB behoudt zich het recht voor zaken niet te leveren en de overeenkomst te ontbinden als het gebruik ervan in strijd is met de bestemming. ATCB zal de afnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

#### 4.5 Betaling

- 4.5.1 Alle facturen dienen binnen de vermelde termijn 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 verdragingsrente verschuldigd. Voorts heeft ATCB het recht haar verplichting tot leveren op te schorten totdat het verschuldigde is voldaan.
- 4.5.3 Voor betaling met creditcard kan een opslag worden berekend.
- 4.5.4 Administratiekosten worden in rekening gebracht.

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

- 4.6.1 In geval een bestelling voordat levering heeft plaatsgevonden, wordt geannuleerd, worden de eventuele als gevolg van de annulering 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 Vouchers voor de 'I amsterdam Card' kunnen niet worden ingewisseld voor geld en 'I amsterdam Cards' kunnen behoudens technische mankementen niet worden geretourneerd. De overige gebruiksvoorwaarden van de 'I amsterdam Card' staan vermeld in het bijbehorende informatieboekje.
- 4.6.4 Artikelen anders dan geschenkbonnen en de 'I amsterdam Card' kunnen binnen 14 dagen na levering op factuur van de verkoopbon of verkoop worden geretourneerd, mits ongebruikt en in originele staat.
- 4.6.5 Reclames betreffende zichtbare gebreken, dienen binnen 7 dagen na levering, schriftelijk ter kennis van ATCB te worden gebracht, tenzij afnemer aanmerkelijk maakt dat hij niet in staat is geweest de zaken binnen die termijn te inspecteren. Reclames betreffende verborgen gebreken, dienen binnen 7 dagen nadat deze bij afnemer zijn gemeld, respectievelijk op redelijke wijze aan afnemer hadden kunnen blijken, schriftelijk ter kennis van ATCB te worden gebracht.

#### 4.7. Vrijwaring door afnemer

Afnemer vrijwaart ATCB tegen alle aanspraken van derden terzake van door ATCB 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 ATCB bemiddelt in opdracht en in naam van de opdrachtgever onder andere in accommodaties, excursies, attracties en voor evenementen. Het afhandelen van de betaling evenals eventuele annulering van de gereserveerde dienst is onderdeel van de bemiddelingsactiviteiten.

- 5.2.2 Reserveringen kunnen worden gemaakt via de website van ATCB, per fax, per telefoon of e-mail of bij een van de VVV-vestigingen in Amsterdam.
- 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, ATCB heeft bereikt, ongeacht of een bevestiging door ATCB 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 ATCB een door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen.
- 5.2.5 De overeenkomst tussen opdrachtgever en ATCB richt zich op en beperkt zich tot de bemiddelingsactiviteiten. Het resultaat van de bemiddeling is een overeenkomst tussen opdrachtgever en de dienstverlener terzake van de gereserveerde dienst. ATCB is in deze overeenkomst geen partij.
- 5.2.6 Op de overeenkomst tussen opdrachtgever en de dienstverlener zijn de voorwaarden van de dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden stelt ATCB op verzoek ter beschikking.
- 5.2.7 ATCB is gerechtigd bemiddelingskosten in rekening te brengen.
- 5.2.8 De opdrachtgever zal de voor het sluiten van de overeenkomst met de dienstverlener en de uitvoering daarvan benodigde gegevens verstrekken aan ATCB.
- 5.2.9 Prijzen van de gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijziging zal zo spoedig mogelijk door ATCB worden medegedeeld en doorberekend.

### 5.3 Betaling

- 5.3.1 Betaling geschiedt door voldoening van de verschuldigde bedragen op de bankrekening van ATCB. ATCB zal zorgdragen voor overboeking van de gelden aan de dienstverlener. ATCB 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 dagen na het verstrekken van de opdracht dient 50% van de verschuldigde bedragen te zijn voldaan.
- 5.3.3 In afwijking van artikel 5.3.2 dient bij groepsboekingsopdrachten 50% van de verschuldigde bedragen binnen 14 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan. Als de totaal verschuldigde som minder bedraagt dan € 500,- moeten de verschuldigde bedragen geheel en per direct te worden voldaan.
- 5.3.4 Het restant van de verschuldigde bedragen dient uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de gereserveerde dienst bijgeschreven te zijn op de rekening van ATCB, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.3.5 Bij reserveringsopdrachten die binnen één maand voor aanvang van de gereserveerde dienst worden gegeven, moeten de verschuldigde bedragen geheel en per direct worden voldaan.
- 5.3.6 Na betaling ontvangt de opdrachtgever een bevestiging van de reservering.
- 5.3.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 8, wordt de overeenkomst tot bemiddeling tussen ATCB en opdrachtgever bij overschrijding van de gestelde betalingstermijnen per direct ontbonden. ATCB 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 ATCB worden verwerkt, worden wijzigingskosten in rekening gebracht. Eventuele wijzigingskosten die de leverancier in rekening brengt, worden aan de opdrachtgever doorberekend.
- 5.4.2 In afwijking van artikel 5.4.1 worden wijzigingen in een groepsboeking door ATCB de eerste keer kosteloos verwerkt. Voor daaropvolgende wijzigingen worden wijzigingskosten conform artikel 5.4.1 in rekening gebracht.
- 5.4.3 Reserveringen kunnen tijdens werkdagen worden geannuleerd bij ATCB of direct bij de dienstverlener. ATCB brengt als bemiddelaar geen annuleringskosten in rekening. 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.

### 6. Aansprakelijkheid

- 6.1 Klachten met betrekking tot de bemiddelingsactiviteiten van ATCB kunnen tot uiterlijk een maand na afloop van de gereserveerde dienst bij ATCB schriftelijk worden ingediend.
- 6.2 ATCB is geen partij in de overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener en is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van het gereserveerde. Opdrachtgever dient zich klachten over het gereserveerde direct te wenden tot de dienstverlener. Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het gereserveerde zal ATCB voor afhandeling doorsturen naar de dienstverlener.
- 6.3 ATCB is niet aansprakelijkheid 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 ATCB.
- 6.4 Voor zover ATCB zelf tekort schiet en de opdrachtgever daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van ATCB beperkt tot maximaal 25% van het gefactureerde. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de opdrachtgever/afnemer is verzekerd, wordt uitgesloten.
- 6.5 ATCB 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.
- 6.6 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten aanzien van het personeel van ATCB en/of de door deze ingeschakelde derde(n).

### 7. Force majeure (overmacht)

- 7.1 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.
- 7.2 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.

### 8. Ontbinding, wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten

- 8.1 Bij niet tijdige betaling wordt de wettelijke rente in rekening gebracht over het verschuldigde bedrag.
- 8.2 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 € 300,- per factuur.
- 8.3 Door afnemer of opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt afnemer of opdrachtgever dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 8.4 In geval van faillissement, surseance van betaling, beslaglegging, onder curatele stelling of de afnemer of opdrachtgever anderszins de beschikkingsoverheid over zijn vermogen of een deel daarvan verliest, wordt de overeenkomst automatisch ontbonden. De koper is aansprakelijk voor de door ATCB geleden schade en gevolgschade.

### 9. 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.

### 10. Bevoegde rechter

Alle geschillen, terzake waarvan forumkeuze is toegelaten, zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de rechter te Amsterdam.

Deze algemene voorwaarden zijn op 19 september 2008 gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34116483.