

### 1. Algemeen

Binnen deze algemene leveringsvoorwaarden worden onder andere de volgende definities en begrippen gehanteerd. Opdrachtgever: een opdrachtgever welke nader wordt gespecificeerd in de vrijblijvende aanbieding van Visit Arnhem Nijmegen.

Offerte: tot stand komen overeenkomst. Tenzij de offerte uitdrukkelijk een geldigheidsduur vermeldt, is een offerte van Visit Arnhem Nijmegen geheel vrijblijvend en komt een met Visit Arnhem Nijmegen bindende overeenkomst pas tot stand na een schriftelijke bevestiging vanuit Visit Arnhem Nijmegen van een order of orderbevestiging van cliënt.

Opdracht: het ten gunste van de opdrachtgever ontwikkelen en/of leveren van producten en diensten. Overeenkomst: een overeenkomst tussen Visit Arnhem Nijmegen en een opdrachtgever ter zake de levering van producten en/of diensten zoals beschreven in de aanbieding.

Schriftelijk: per document getekend door partijen, of per brief, fax, e-mail en enigerlei andere middelen zoals door partijen overeengekomen.

Op alle aanbiedingen van en overeenkomsten met Visit Arnhem Nijmegen zijn deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. Afspraken, regelingen en voorwaarden welke van deze voorwaarden afwijken, gelden slechts indien en voor zover door Visit Arnhem Nijmegen uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd, en laten voor het overige deze voorwaarden volledig in stand.

### 2. Aanbiedingen

Alle aanbiedingen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend.

Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.

### 3. Prijzen

Alle door Visit Arnhem Nijmegen opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven. De prijzen in de offertes zijn uitsluitend van toepassing op de daarbij aangegeven diensten.

### 4. Opdrachten Visit Arnhem Nijmegen

Een opdracht wordt door de opdrachtgever aan Visit Arnhem Nijmegen verstrekt. Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden aan Visit Arnhem Nijmegen alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten te vergoeden. Visit Arnhem Nijmegen kan van opdrachtgever tevens een schadevergoeding vorderen in verband met eventuele winstderving en overige uit de bewuste annulering voortvloeiende schaden.

Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard dan ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of ontvangst van de opdracht kon worden gerekend, kunnen door Visit Arnhem Nijmegen aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Wijzigingen en/of annuleringen van gegeven opdrachten binden Visit Arnhem Nijmegen slechts na schriftelijke acceptatie door Visit Arnhem Nijmegen.

Door het enkele feit van plaatsing van een opdracht doet opdrachtgever afstand van alle rechten op ontbinding van de overeenkomst als bedoeld in Art. 6:265 B.W. alsmede alle andere artikelen daaromtrent.

### 5. Uitvoering van de opdracht door Visit Arnhem Nijmegen

Oponthoud of vertraging in de uitvoering is niet voor rekening van Visit Arnhem Nijmegen, tenzij dit te wijten is aan grove schuld of opzet door Visit Arnhem Nijmegen, een en ander onverminderd het gestelde in artikel 7.

De uitvoeringstermijn wordt door Visit Arnhem Nijmegen steeds in overleg met de opdrachtgever bepaald. De uitvoeringstermijn vangt aan zodra alle, naar het oordeel van Visit Arnhem Nijmegen - eventueel - benodigde gegevens, aan haar zijn verstrekt.

Overschrijding van de uitvoeringstermijn ontslaat de opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en zal opdrachtgever evenmin het recht geven ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding te vorderen. Indien de overschrijding van de uitvoeringstermijn zodanig is dat van de opdrachtgever redelijkerwijs niet te vergen is dat hij de overeenkomst in stand laat, is de opdrachtgever evenwel gerechtigd de betreffende opdracht te annuleren, mits hij Visit Arnhem Nijmegen schriftelijk in kennis stelt, onverminderd het recht van Visit Arnhem Nijmegen om binnen 2 weken na ontvangst van voornoemde kennisgeving alsnog te presteren.

Indien de opdrachtgever enige voor hem uit een overeenkomst met Visit Arnhem Nijmegen voortvloeiende verplichting niet nakomt, heeft Visit Arnhem Nijmegen het recht de nakoming van alle verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op enige schadevergoeding. Als opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomsten niet nakomt, Visit Arnhem Nijmegen alle overeenkomsten met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk als ontbonden beschouwen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst benodigd is, met behoud van haar recht op schadevergoeding. Hetgeen door opdrachtgever Visit Arnhem Nijmegen is verschuldigd wordt terstond opeisbaar.

Visit Arnhem Nijmegen is gerechtigd de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij haar in dienst zijnde derden, indien zulks naar de mening van Visit Arnhem Nijmegen een goede en/of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de verstrekte informatie. Indien het voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is dat derden toegang krijgen tot de vertrouwelijke informatie, dan zal dit tussen partijen nader worden vastgelegd.

### 6. Intellectueel eigendom

Onverminderd het bepaalde in artikel 5 van deze voorwaarden houdt Visit Arnhem Nijmegen zich de rechten en bevoegdheden voor, die haar toekomen op grond en in overeenstemming met de Auteurswet.

Alle door Visit Arnhem Nijmegen verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, tekeningen, software, etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door opdrachtgever, zonder voorafgaande toestemming van Visit Arnhem Nijmegen, worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

Visit Arnhem Nijmegen behoudt tevens het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinde te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### 7. Overschrijding uitvoeringstermijn

De met Visit Arnhem Nijmegen overeengekomen termijnen zijn door de opdrachtgever steeds als bij benadering en nimmer als fatale termijnen aan te merken, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Storingen in het bedrijf van Visit Arnhem Nijmegen ten gevolge van overmacht (als zodanig o.a. zullen gelden: ziekte, oorlog of een daarop lijkende omstandigheid, mobilisatie, onlusten, sabotage, natuurrampen, gesloten scheepvaart en andere stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, brand, blikseminslag, extreme weersomstandigheden, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties, waardoor produceren onmogelijk wordt, maatregelen van overheidswege zoals een invoer- of

uitvoerleveringsverbod, niet-levering van noodzakelijke materialen en halffabricaten aan Visit Arnhem Nijmegen door derden en andere onvoorziene omstandigheden, ook in het land van herkomst der materialen en/of halffabrikaten, welke de normale bedrijfs gang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of onmogelijk maken) ontslaan Visit Arnhem Nijmegen van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht. Indien de levering geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd door genoemde omstandigheden, is Visit Arnhem Nijmegen gerechtigd de levering op te schorten, dan wel de overeenkomst voor zover niet uitgevoerd, geheel dan wel gedeeltelijk te ontbinden en betaling te vorderen ter zake van de wel uitgevoerde gedeelten, een en ander zonder gehoudenheid enige schadevergoeding aan cliënt te betalen.

Zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen Visit Arnhem Nijmegen daarvan onverwijd mededeling doen aan de opdrachtgever, en melden wanneer de overmacht situatie is opgeheven.

### 8. Reclames

Reclames zijn alleen schriftelijk mogelijk en dienen binnen acht (8) dagen na uitvoering van de opdracht kenbaar zijn gemaakt. Visit Arnhem Nijmegen is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in offertes en/of andere informatie, noch voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offerte en/of andere informatie geldt de uitleg van Visit Arnhem Nijmegen.

Indien opdrachtgever een gebrek aan het geleverde aangetoond heeft heeft Visit Arnhem Nijmegen de keus, hetzij kosteloos te herleveren, hetzij de opdrachtgever alsnog een in onderling overleg vast te stellen korting op de geoffreerde prijs te verlenen.

Visit Arnhem Nijmegen aanvaardt generlei verantwoordelijkheid voor gebreken, veroorzaakt door of ontstaan aan het geleverde door schuld of toedoen van opdrachtgever of derden.

Meer verplichtingen dan voortvloeiende uit dit hoofdstuk heeft Visit Arnhem Nijmegen niet; met name zal Visit Arnhem Nijmegen nimmer aansprakelijk zijn en/of gesteld kunnen worden voor directe of indirecte bedrijfsschade, die mocht ontstaan door niet, niet-juiste of niet-tijdige uitvoering van de opdracht.

### 9. Tekortkomingen in diensten

Indien een door Visit Arnhem Nijmegen verrichte dienst een tekortkoming vertoont, heeft de cliënt recht op kosteloos herstel (heruitvoering) door Visit Arnhem Nijmegen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- de tekortkoming is gevolg van een aan Visit Arnhem Nijmegen toe te rekenen oorzaak.
- de tekortkoming is aan het licht getreden binnen veertien dagen na de mededeling dat een dienst is verricht.
- de tekortkoming is binnen acht dagen nadat deze redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, schriftelijk aan Visit Arnhem Nijmegen medegedeeld.
- eventuele toevoegingen aan of wijzigingen in de verrichte dienst, zijn uitgevoerd Visit Arnhem Nijmegen of met schriftelijke toestemming Visit Arnhem Nijmegen.

Een overeenkomst kan wegens een tekortkoming slechts geheel of gedeeltelijk worden ontbonden voor zover handhaving daarvan in redelijkheid niet van cliënt kan worden gevergd. Na verloop van voornoemde termijnen worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft de cliënt zijn rechten terzake verwerkt, tenzij de termijn in een bepaald geval redelijkerwijs verlenging behoeft.

### 10. Aansprakelijkheid

Visit Arnhem Nijmegen is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Visit Arnhem Nijmegen van de zorgvuldigheid waarop in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd. Visit Arnhem Nijmegen is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door opdrachtgever. Schade die niet als schade kan worden gevorderd bestaat uit gederfde winst, productieverlies, kosten in verband met productiestilstand of

vertraging, meerkosten van aankoop elders, heropbouw van verloren gegane informatie, kortingen of boetes. De vergoeding van de schade is beperkt tot het maximale bedrag dat de cliënt aan Visit Arnhem Nijmegen bij de gehele vervulling van het deel van de aan Visit Arnhem Nijmegen verstrekte opdracht waarop de betrekking heeft, verschuldigd zou zijn, of het geleverde gratis vervangen, nadat het oorspronkelijk geleverde door hem is terugontvangen.

Opdrachtgever is gehouden Visit Arnhem Nijmegen schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Visit Arnhem Nijmegen zouden kunnen instellen ter zake van schade ontstaan door de uitgevoerde diensten bij opdrachtgever.

Diensten worden verricht door Visit Arnhem Nijmegen op en voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Voorts is elk aansprakelijkheid van Visit Arnhem Nijmegen, uit welke hoofde dan ook, beperkt tot de voorwaarden en condities en bedrag dan wel de bedragen waarop de door Visit Arnhem Nijmegen gesloten geldende aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft dan wel geclaimd kan worden, vermeerderd met het eigen risico Visit Arnhem Nijmegen onder die aansprakelijkheidsverzekering draagt.

### 11. Betalingen

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Visit Arnhem Nijmegen aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd. Facturering geschiedt op basis van de werkelijk bestede tijd, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen.

Na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn is de opdrachtgever in verzuim zonder ingebrekestelling. De opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. Bij een eerste herinnering worden nog geen herinneringskosten in rekening gebracht. Bij een tweede herinnering wordt € 9,95 aan herinneringskosten in rekening gebracht.

Heeft Visit Arnhem Nijmegen grond voor twijfel aan de nakoming van de betalingsverplichtingen door de cliënt, zoals wanneer er aan zijn zijde sprake is van bijvoorbeeld beslaglegging, stillegging of liquidatie van de onderneming, eerdere niet tijdige betaling e.d., dan kan Visit Arnhem Nijmegen volledige en contante betaling vooraf verlangen en zal de uitvoering van de werkzaamheden opschorten totdat aan de betalingsverplichting is voldaan zonder dat Visit Arnhem Nijmegen aansprakelijk gehouden kan worden voor kosten en gederfde inkomsten van de cliënt voortvloeiend uit de opschorting van de werkzaamheden. De aan de betaling verbonden kosten komen voor rekening van cliënt. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Visit Arnhem Nijmegen en overige verplichtingen van de opdrachtgever jegens Visit Arnhem Nijmegen onmiddellijk opeisbaar. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Visit Arnhem Nijmegen moet maken ter effectivering van haar rechten, zijn voor rekening van *opdrachtgever*. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 500.

### 12. Visitor Data Monitor

1. Indien de opdrachtgever als onderdeel van de uitvoering van de opdracht toegang krijgt tot de Visitor Data Monitor ("VDM"), welke Visit Arnhem Nijmegen aanbiedt, zijn in aanvulling op deze algemene leveringsvoorwaarden de "Algemene gebruikersvoorwaarden VDM" van toepassing.

2. Indien de algemene gebruikersvoorwaarden VDM hetzelfde onderwerp regelen als, dan wel strijdig zijn met deze algemene leveringsvoorwaarden, dan geldt uitsluitend hetgeen daaromtrent in de algemene gebruikersvoorwaarden VDM is bepaald.

### 13. Contradictie

Indien een bepaling van deze voorwaarden worden geacht onwettig, ongeldig of onafdwingbaar te zijn, zal dit artikel desondanks mogen worden afdgedwongen voorzover maximaal toegestaan volgens het toepasselijke recht, om zo de oorspronkelijke intentie van partijen weer te geven. Een dergelijke bepaling zal de wettigheid en geldigheid van de overige bepalingen niet beïnvloeden.

### 14. Geschillen

Behoudens geschillen waarin de Kantonrechter bij uitsluiting bevoegd is, is alleen de rechter te Arnhem bevoegd kennis te nemen van eventuele geschillen (incasso's daaronder begrepen) tussen Visit Arnhem Nijmegen en haar opdrachtgever, tenzij Visit Arnhem Nijmegen er de voorkeur aan geeft de opdrachtgever te dagvaarden voor de rechter van zijn eigen woonplaats.

Op al onze aanbiedingen en op onze al dan niet daaruit voortvloeiende overeenkomsten en op uitvoering daarvan, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij Visit Arnhem Nijmegen.

### Visit Arnhem Nijmegen Citystores (Tourist Information)

#### 15. Algemeen

Binnen deze algemene leveringsvoorwaarden worden onder andere de volgende definities en begrippen gehanteerd.

Citystore Arnhem en Citystore Rijk van Nijmegen: in deze voorwaarden verder te noemen "Citystores".

Opdrachtgever: een klant welke nader wordt gespecificeerd in de vrijblijvende aanbieding van Visit Arnhem Nijmegen.

Opdracht: het ten gunste van de opdrachtgever ontwikkelen en/of leveren van producten en diensten

Overeenkomst: een overeenkomst tussen Visit Arnhem Nijmegen en een opdrachtgever ter zake de levering van producten en/of diensten zoals beschreven in de aanbieding.

Schriftelijk: per document getekend door partijen, of per brief, fax, e-mail en enigerlei andere middelen zoals door partijen overeengekomen.

Op alle aanbiedingen van en overeenkomsten Visit Arnhem Nijmegen zijn deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. Afspraken, regelingen en voorwaarden welke van deze voorwaarden afwijken, gelden slechts indien en voor zover door Visit Arnhem Nijmegen uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd, en laten voor het overige deze voorwaarden volledig in stand.

#### 16. Drukkerijen Citystores

Visit Arnhem Nijmegen is niet verantwoordelijk voor mogelijk onjuiste inhoud van de producten van externe leveranciers.

Alle leveranties geschieden tegen de in de bestellijst genoemde tarieven; prijswijzigingen voorbehouden. Vermelde kortingspercentages zijn alleen van toepassing bij een minimale afname van 10 stuks per vermeld artikel.

Indien een externe leverancier van één van vermeldde producten het tarief tussentijds verhoogt en dit door Visit Arnhem Nijmegen niet in de bestellijst is verwerkt, wordt het dan geldende nieuwe tarief in rekening gebracht.

Alle bestellingen dienen per e-mail via het bestelformulier te worden gericht aan [bestellingen@citystorearnhem.com](mailto:bestellingen@citystorearnhem.com) of [bestellingen@citystorearnhem.com](mailto:bestellingen@citystorearnhem.com); In het onderwerp van de e-mail vermeldt u "Bestelling Citystore Producten". U vermeldt de volledige contactgegevens van het afleveradres en het factuuradres indien deze afwijkt van het afleveradres.

De levertijd wordt in overleg vastgesteld.

De wederpartij/ontvanger is verplicht het geleverde direct na aflevering te controleren op correcte hoeveelheid, kwaliteit en

eventuele afwijking van de producten. De wederpartij/ontvanger tekent direct bij levering voor ontvangst. Na akkoord op de levering is reclameren niet meer mogelijk. Er gelden bezorg- en administratiekosten voor de levering, tenzij anders afgesproken. De op de bestellijst genoemde kortingen en mogelijkheid tot bezorgen gelden uitsluitend voor partners van Visit Arnhem Nijmegen. De genoemde kortingen gelden vanaf 10 stuks, ongeacht de samenstelling van de producten.

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Visit Arnhem Nijmegen aan te geven wijze.

#### 17. VVV Cadeaukaarten

De levertijd wordt in overleg vastgesteld. Er gelden bezorg- en administratiekosten voor de levering, tenzij anders afgesproken. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Visit Arnhem Nijmegen aan te geven wijze.

#### 18. Reserveringen Citystores / Visit Arnhem Nijmegen

- Groepsgrootte:

Groepsgrootte stadswandeling: Team Reserveringen van de Citystores bemiddelt voor groepen met een maximale groepsgrootte per stadswandeling/Citystore gids van 20 personen. Er is geen minimale groepsgrootte.

Groepsgrootte streekrit: Team Reserveringen van de Citystores bemiddelt voor groepen met een maximale groepsgrootte gelijk aan de maximale capaciteit van het groepsvervoer (bus, touringcar, taxibusje)

- Totstandkoming van de overeenkomst:

Een overeenkomst komt tot stand nadat Team Reserveringen van de Citystores een definitieve bevestiging stuurt van een aanvraag.

Indien de aanvraag niet kan worden ingevuld, zal Team Reserveringen van de Citystores dit schriftelijk al dan niet telefonisch melden en de opdrachtgever attenderen op alternatieven, zulks waarvoor Team Reserveringen van de Citystores alleen een verwijzende en geen bemiddelende functie kan en zal vervullen. Degene die namens of ten behoeve van de groep de overeenkomst aangaat (hierna te noemen de opdrachtgever), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

- Betaling: Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

- Reissom en vervoer: In de reissom zijn nooit inbegrepen de kosten van vervoer en de kosten van consumpties/ maaltijden. Voor genoemde kosten verzorgt de opdrachtgever zelf de afspraken en financiële afwikkeling met betreffende leverancier. Vervoer bij een streekrit dient door de opdrachtgever te worden verzorgd.

- Wijzigingen in de boeking (in tijd en/of datum): Wijzigingen door de opdrachtgever in het afgesproken programma kunnen worden verzorgd indien en voor zover dit mogelijk is. Indien nodig worden er kosten voor de wijziging in rekening gebracht. Wijzigingen door de opdrachtgever dienen schriftelijk of per e-mail te geschieden waarbij de datum van ontvangst als wijzigingsdatum geldt. Indien de gewenste wijziging niet mogelijk is, gelden de annuleringsvoorwaarden.

Bij wijziging van aanvangstijd geldt dat dit door Team Reserveringen van de Citystores (namens opdrachtgever) wordt voorgelegd aan de geboekte gids (-en). Indien deze wijziging niet mogelijk is, blijft de oorspronkelijke aanvangstijd van boeking staan.

Wijzigingskosten worden bij gelijke beschikbaarheid van de Citystore gids (-en) in rekening gebracht.

Is de wijziging van tijd onvermijdelijk voor opdrachtgever en de geboekte gids (-en) is/zijn niet beschikbaar, dan kan opdrachtgever voor annulering kiezen waarbij de gebruikelijke annuleringskosten van toepassing zijn.

De oorspronkelijke boeking komt daarbij in zijn geheel te vervallen. Opdrachtgever kan daarna een nieuwe opdracht indienen waarbij Team Reserveringen van de Citystores binnen redelijke termijn zal laten weten of deze nieuwe opdracht is ingevuld.

Wijziging van datum wordt altijd gezien als een annulering waarbij de oorspronkelijke boeking in zijn geheel komt te vervallen met de daaraan verbonden annuleringskosten. Opdrachtgever kan daarna een nieuwe opdracht indienen waarbij Team Reserveringen van de Citystores binnen redelijke termijn zal laten weten of deze nieuwe opdracht is ingevuld.

Het doorgeven van een vermeerdering van het aantal deelnemers dient per e-mail aan Team Reserveringen van de Citystores te worden doorgegeven. Als deze vermeerdering tot een dusdanige groeps grootte leidt dat een of meerdere extra gids(en) dienen te worden gezocht, dan wordt dit beschouwd als een nieuwe aanvraag. Team Reserveringen van de Citystores zal dan alle moeite doen de extra gids (-en) te vinden. Indien de groeps grootte niet leidt tot inzet van extra gidsen, zullen geen wijzigingskosten berekend worden. Indien er geen extra gids (-en) worden gevonden, dient de maximale groeps grootte per gids op 20 te blijven. Het aantal deelnemers dat boventallig is, dient door opdrachtgever hiervan op de hoogte te worden gesteld daar zij uitgesloten zijn van deelname aan de activiteit. Alle daaraan verbonden consequenties zoals communicatie hierover, zijn geheel voor rekening van de opdrachtgever.

In uitzonderlijke gevallen kan de maximale groeps grootte van 20 personen, met schriftelijke toestemming van Team Reserveringen, worden overschreden. In dat geval zullen er extra kosten in rekening worden gebracht.

Na elke activiteit, indien van toepassing, wordt het aantal deelnemers door de gids (-en) aan de coördinator gidsenteam gemeld en wordt indien nodig passende actie ondernomen als het aantal deelnemers overschrijdend was opdat een of meerdere extra gidsen nodig waren.

Het overschrijdend/boventallig deelnemen aan een activiteit met een maximale groeps grootte van 20, zonder schriftelijke toestemming van Team Reserveringen van de Citystores, wordt gezien als een extra boeking waarvoor als zodanig na de activiteit door Team Reserveringen van de Citystores een aanvullende factuur zal worden verzonden in de grootte van het bedrag van de waarde van de desbetreffende activiteit.

Het doorgeven van een vermindering van het aantal deelnemers dient per e-mail aan Team Reserveringen van de Citystores te worden doorgegeven. Het aantal gidsen voor de overeengekomen oorspronkelijke groeps grootte wordt dan verdeeld over het resterende aantal deelnemers indien en voor zover er meer dan 1 gids werd gereserveerd. In geen geval zal bij een vermindering van het aantal deelnemers het oorspronkelijke aantal gidsen worden verminderd.

Wijziging van start- dan wel eindlocatie dient de opdrachtgever schriftelijk aan te vragen bij Team Reserveringen van de Citystores. De aangevraagde wijzigingen zullen door Team Reserveringen van de Citystores (namens opdrachtgever) worden voorgelegd aan de geboekte gids (-en) en naar haalbaarheid worden goedgekeurd of afgewezen.

- Annuleringen: Annuleringen dienen schriftelijk en gedateerd te gebeuren. Indien een definitieve reservering ongedaan wordt gemaakt door opdrachtgever worden per reservering de volgende bedragen in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Een annulering meer dan 5 dagen voor de stadswandeling is kosteloos, op 15,00 euro administratiekosten na. Het factuurbedrag minus deze kosten zal binnen 2 weken na de melding van annulering door Visit Arnhem Nijmegen worden gerestitueerd. Bij annulering binnen 5 dagen voor de wandeling wordt het volledige bedrag gefactureerd.

Bij onverwachte uitval van de geboekte gids (-en) voor de activiteit, zal Team Reserveringen van de Citystores alles in het werk stellen

om vervanging te vinden. Indien Team Reserveringen van de Citystores daar niet in slaagt, zal zij opdrachtgever wijzen op alternatieven, zulks waarvoor Team Reserveringen van de Citystores alleen een verwijzende en geen bemiddelende functie kan en zal vervullen. Of Team Reserveringen van de Citystores zal in overleg met opdrachtgever kijken naar een andere passende oplossing in de vorm van brochure, plattegrond of iets soortgelijks. Indien Team Reserveringen van de Citystores geen vervanging kan vinden in de vorm van het eigen gidsenteam, zal de volledige reissom, indien door opdrachtgever al voldaan, binnen 2 weken door Visit Arnhem Nijmegen worden gerestitueerd.

Annuleringen dienen bij voorkeur per e-mail te geschieden. Bij een annulering op korte termijn dient opdrachtgever hiervan terstond telefonisch melding te doen. Tijdens openingstijden kan dit bij de Citystores zodat Team Reserveringen van de Citystores de geboekte gids(-en) tijdig kan inlichten. Buiten openingstijden van de Citystores dient de opdrachtgever zich telefonisch te melden bij de gids. De opdrachtgever vindt de contactgegevens van de Citystores en de gids(en) in de bevestiging van de reservering. Na deze telefonische melding zal opdrachtgever worden verzocht dit daarna via de e-mail te bevestigen. Team Reserveringen van de Citystores zal de ontvangen annulering vervolgens tevens per e-mail bevestigen.

Een wijziging van de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum in een nieuwe datum wordt behandeld als een annulering van de oorspronkelijke boeking waarvoor bovenstaande annulerings- dan wel administratiekosten in rekening worden gebracht. Team Reserveringen van de Citystores zal de nieuwe datum als een nieuwe aanvraag behandelen.

- Vertraging: De maximale wachttijd van een Citystore gids voor een groep bedraagt tot 30 minuten na de oorspronkelijke aanvangstijd. In overleg met de betrokken gids (-en) zal er dan een aangepaste wandeling binnen de resterende gereserveerde tijd worden uitgevoerd. In voorkomende gevallen dient de groep onverwijld de Citystore gids van de vertraging in kennis te stellen en in overleg te treden. Contactgegevens staan in de opdrachtbevestiging vermeld. De gids zal bij vertraging eveneens onverwijld contact zoeken met de groep en in overleg treden.

- Klachten: Ondanks alle zorgvuldigheid is het toch mogelijk dat de opdrachtgever een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient meteen mondeling bij Team Reserveringen van de Citystores te worden ingediend gevolgd door een schriftelijke verklaring.

### 19. Aansprakelijkheid

Visit Arnhem Nijmegen is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Visit Arnhem Nijmegen van de zorgvuldigheid waarop in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd. Visit Arnhem Nijmegen is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door opdrachtgever.

Schade die niet als schade kan worden gevorderd bestaat uit gederfde winst, productieverlies, kosten in verband met productiestilstand of vertraging, meerkosten van aankoop elders, heropbouw van verloren gegane informatie, kortingen of boetes.

De vergoeding van de schade is beperkt tot het maximale bedrag dat de cliënt aan Visit Arnhem Nijmegen bij de gehele vervulling van de verstrekte opdracht verschuldigd zou zijn, of het geleverde gratis vervangen, nadat het oorspronkelijk geleverde door hem is terugontvangen.

De vergoeding van de schade is beperkt tot het maximale bedrag dat de cliënt aan Visit Arnhem Nijmegen bij de gehele vervulling van het deel van de aan Visit Arnhem Nijmegen verstrekte opdracht waarop de betrekking heeft, verschuldigd zou zijn, of het geleverde gratis vervangen, nadat het oorspronkelijk geleverde door hem is terugontvangen. Opdrachtgever is Visit Arnhem Nijmegen schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot

## Algemene leveringsvoorwaarden

Visit Arnhem Nijmegen B.V., Dorpsstraat 14 (6661 EK) Elst

schadevergoeding welke derden tegen Visit Arnhem Nijmegen zouden kunnen instellen ter zake van schade ontstaan door de uitgevoerde diensten bij opdrachtgever.

Diensten worden verricht door Visit Arnhem Nijmegen op en voor rekening en risico van de opdrachtgever.

Voorts is elk aansprakelijkheid van Visit Arnhem Nijmegen, uit welke hoofde dan ook, beperkt tot de voorwaarden en condities en bedrag dan wel de bedragen waarop de door Visit Arnhem Nijmegen gesloten geldende aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft dan wel geclaimd kan worden, vermeerderd met het eigen risico dat Visit Arnhem Nijmegen onder die aansprakelijkheidsverzekering draagt.

### 20. Contradictie

Indien een bepaling van deze voorwaarden worden geacht onwettig, ongeldig of onafdwingbaar te zijn, zal dit artikel desondanks mogen worden afgedwongen voor zover maximaal toegestaan volgens het toepasselijke recht, om zo de oorspronkelijke intentie van partijen weer te geven.

Een dergelijke bepaling zal de wettigheid en geldigheid van de overige bepalingen niet beïnvloeden.

### 21. Geschillen

Behoudens geschillen waarin de Kantonrechter bij uitsluiting bevoegd is, is alleen de rechter te Arnhem bevoegd kennis te nemen van eventuele geschillen (incasso's daaronder begrepen) tussen Visit Arnhem Nijmegen en haar opdrachtgever, tenzij Visit Arnhem Nijmegen er de voorkeur aan geeft de opdrachtgever te dagvaarden voor de rechter van zijn eigen woonplaats.

Op al onze aanbiedingen en op onze al dan niet daaruit voortvloeiende overeenkomsten en op uitvoering daarvan, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij Visit Arnhem Nijmegen.

Getekend

H.M. Dijkema