

# ALGEMENE VOORWAARDEN



## ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. ZaZoe Xperience: de BV (Pty/Ltd) Snelder Guest Lodge handelend onder de naam ZaZoe Xperience, gevestigd te Zuid-Afrika en ingeschreven met CIPRO registratie onder nummer 2006/014943/07.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ZaZoe Xperience een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die ZaZoe Xperience voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het organiseren van maatwerk rondreizen en 4x4 kampeervakantie (exclusief vluchten) in Zuid-Afrika met o.a. accommodaties, restaurants, excursies en een reisgids / chauffeur.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen ZaZoe Xperience en de klant op basis waarvan ZaZoe Xperience de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan ZaZoe Xperience aanlevert.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail of digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of ZaZoe Xperience worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: [www.zazoetravel.com](http://www.zazoetravel.com).

## ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door ZaZoe Xperience gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail of het online accepteren van een offerte, en expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door ZaZoe Xperience zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de (zakelijke) klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. ZaZoe Xperience mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als ZaZoe Xperience de algemene voorwaarden wijzigt, zal ZaZoe Xperience de klant hiervan zowel per e-mail als ook via een eventueel online account van de klant op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ZaZoe Xperience en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

### ARTIKEL 3. AANBOD

3.1. Als een aanbod van ZaZoe Xperience een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 21 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 21 dagen accepteert, vervalt het aanbod.

3.2. Het aanbod is onder voorbehoud van beschikbaarheid van de onderdelen van de offerte (excursies, accommodaties, vervoer). Indien een deel/delen van het aanbod niet meer beschikbaar zijn, ontvangt de klant een alternatief voorstel. Hier kunnen extra kosten aan verbonden zijn.

3.3. De accommodaties, vervoer en/of excursies worden pas gereserveerd/geboekt na akkoord en het voldoen van de betalingsfactuur. Na het akkoord van de klant, kan de klant geen wijzigingen meer doorgeven met betrekking tot het reisplan.

3.4. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag ZaZoe Xperience het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.5. ZaZoe Xperience geeft in het aanbod aan welke dienst of gekozen pakket wordt aangeboden en welk tarief hiervoor wordt gehanteerd. Het reisplan is te allen tijde exclusief (inter)nationale vluchten. Eventuele vluchten van en naar het land van bestemming dienen zelf door de klant te worden geboekt. Drinkjes die tijdens de reis worden genuttigd en optionele activiteiten, worden op basis van nacalculatie aan de klant gefactureerd.

3.6. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag ZaZoe Xperience de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.7. Het aanbod en/of de speciale actie geldt niet automatisch voor vervolopdrachten.

3.8. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.9. ZaZoe Xperience brengt een aanbetaling van 50% van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening zodra de klant het aanbod heeft geaccepteerd. Tenzij anders overeengekomen, wordt het restantbedrag 6 weken voor vertrek aan de klant gefactureerd. Bij vertrek binnen 6 weken komt de aanbetaling te vervallen en

dient het hele bedrag te worden voldaan. Tevens is het niet meer mogelijk om kosteloos te annuleren. Zie hiervoor artikel 4.5.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en mag als zodanig in rekening worden gebracht.

3.11. ZaZoe Xperience kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.12. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

### ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ANNULEREN EN WIJZIGINGEN

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant akkoord via de e-mail stuurt en/of de offerte online accepteert. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten zijn niet mogelijk, tenzij anders overeengekomen.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal ZaZoe Xperience binnen de afgesproken termijn starten met het uitvoeren van de diensten. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt ZaZoe Xperience de acceptatie van het aanbod. Zolang ZaZoe Xperience de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden. Dit kan tot maximaal 24 uur nadat de klant het aanbod heeft geaccepteerd.

4.3. ZaZoe Xperience mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld dient te worden.

4.4. Als ZaZoe Xperience door onvoorzien omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag ZaZoe Xperience de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. ZaZoe Xperience heeft bij de mogelijkheid tot annuleren gekeken naar de voorwaarden van de ANVR. Echter is er geen contact geweest tussen ANVR en de Consumentenbond. Indien de klant de overeenkomst wenst te annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de annulering pas definitief wanneer dit door ZaZoe Xperience is bevestigd. In geval van annulering worden de volgende annuleringstarieven in rekening gebracht:

- Annulering tot 56 dagen voor vertrek: de klant is 50% van het totale overeengekomen bedrag verschuldigd met een minimum van € 900;
- Annulering tussen 55 en 28 dagen voor vertrek: de klant is 75% van het totale overeengekomen bedrag verschuldigd met een minimum van € 900;
- Annulering minder dan 27 dagen voor vertrek: de klant is 100% van het totale overeengekomen bedrag verschuldigd.

4.6. Indien door calamiteiten de reis die de klant heeft geboekt moet worden aangepast, vanwege politieke instabiliteit, stakingen of natuurgeweld, zal ZaZoe Xperience zo snel mogelijk contact opnemen met de klant om een alternatief reisplan op te stellen.

4.7. Wanneer door Buitenlandse Zaken een negatief reisadvies wordt gegeven voor de bestemming van de klant, zal ZaZoe Xperience zo snel mogelijk contact opnemen met de klant om gezamenlijk een alternatief reisplan op te stellen c.q. een nieuwe periode te bepalen.

## ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

5.1. Iedere overeenkomst tussen ZaZoe Xperience en de klant is een inspanningsverplichting waarbij ZaZoe Xperience de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap met respect voor mens, dier, landschap en milieu. ZaZoe Xperience kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

5.2. ZaZoe Xperience zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan ZaZoe Xperience levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de diensten, zoals persoonsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren diensten en relevante informatie waar ZaZoe Xperience om verzoekt, zoals gegevens met betrekking tot allergieën, dieetwensen, thuisblijvers, telefoonnummers en gegevens met betrekking tot gezondheid, fysieke gesteldheid en medicijngebruik, tijdig aan ZaZoe Xperience beschikbaar te stellen maar altijd uiterlijk 6 weken voor vertrek. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn.

5.4. Als de klant de gegevens uit artikel 5.3 niet of niet-tijdig aan de klant beschikbaar stelt en de uitvoering van de diensten daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag ZaZoe Xperience eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door ZaZoe Xperience zijn ontvangen.

5.5. Als door toedoen van ZaZoe Xperience de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal ZaZoe Xperience dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

5.6. In geval van annulering aan de kant van ZaZoe Xperience zal de reissom gebruikt worden voor een volgende reis (of een gedeeltelijke betaling indien de vervangende reis een hogere prijs heeft) of kan de klant ervoor kiezen om de gehele reissom gerestitueerd te krijgen. Kosten van vliegtickets, opgenomen vakantiedagen, vaccinaties en/of het afsluiten van verzekeringen worden niet door ZaZoe Xperience vergoed.

## ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.3. snel aan ZaZoe Xperience te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door ZaZoe Xperience geleverde diensten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na constatering bij de gids of binnen 14 dagen na thuiskomst, aan ZaZoe Xperience te melden. ZaZoe Xperience streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren. Klachten die later dan 14 dagen na thuiskomst worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

6.4. Eén maand na levering van de diensten vrijwaart de klant ZaZoe Xperience van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.5. Als ZaZoe Xperience (inlog)gegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. ZaZoe Xperience is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de (inlog)gegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.6. Het herroepingsrecht is op deze diensten uitgesloten. De klant kan kosteloos annuleren tot 24 uur na zijn/haar akkoord op het aanbod.

## ARTIKEL 7. BIJZONDERE BEPALINGEN REIZEN ZUIDELIJK AFRIKA, GEBRUIK ACCOMMODATIE

7.1. De klant is altijd zelf verantwoordelijk voor de aan ZaZoe Xperience aangeleverde gegevens. De klant dient zelf te controleren of de gegevens in het reisplan correct zijn en of namen van de klant en eventuele mede reizigers correct gespeld zijn, zoals in het paspoort.

7.2. Het paspoort van de klant dient ten minste geldig te zijn tot een aantal maanden na thuiskomst (elk land kent een andere termijn) en moet beschikken over 2 blanco pagina's. Indien problemen ontstaan/zijn ontstaan met de reisdocumenten, dient de klant deze problemen zelf op te lossen bij de Nederlandse ambassade.

7.3. ZaZoe Xperience biedt geen reis-, annulerings-, ziektekosten en ongevallenverzekering. De klant dient deze verzekering(en) zelf tijdig af te sluiten. De klant dient zelf te controleren of risicovolle activiteiten zoals maar niet uitsluitend watersport (snorkelen, duiken), paragliden, parachutespringen en bungeejumpen gedekt worden.

7.4. ZaZoe Xperience stelt een reisverzekering verplicht. ZaZoe Xperience kan bij aankomst vragen om een bewijs daarvan.

7.5. Een annuleringsverzekering is aan te raden. De klant kan de verzekeraar verzoeken de verzekering uit te breiden voor een "samengestelde reis" omdat de vlucht en het reisplan apart van elkaar worden geboekt.

7.6. In verre landen hebben de mensen andere gebruiken, gewoonten en mentaliteit. Dingen kunnen anders lopen dan verwacht.

7.7. Voor de verschillende bestemmingen die door ZaZoe Xperience worden aangeboden gelden andere advies en

voorschriften met betrekking tot gezondheid en vaccinaties. Raadpleeg zelf een medisch specialist voor advies over vaccinaties, malariamedicatie en profylaxe (trombose).

7.8. Twee weken voor vertrek ontvangt de klant per e-mail alle gegevens met betrekking tot de reis. Deze gegevens betreffen o.a. het schema van de reis, relevante telefoon (nood)nummers en overige, belangrijke informatie. De klant dient deze gegevens tijdig voor vertrek door te nemen.

7.9. De klant dient ZaZoe Xperience tijdig op de hoogte te brengen van eventuele ziektes en/of aandoeningen die van invloed kunnen zijn op de reis.

7.10. De klant dient te allen tijde de aanwijzingen van de gids(en) op te volgen.

7.11. Bij het betreden van gebieden met (wilde) dieren is het betreden ervan op eigen risico van de klant. De handelingen en/of het gedrag van de klant komen voor eigen verantwoordelijkheid en eigen risico van de klant. ZaZoe Xperience is nimmer aansprakelijk voor enige gevolgen als de klant artikel 7.11 niet (juist) opvolgt.

7.12. ZaZoe Xperience en/of ingehuurde begeleiders / gidsen kunnen nimmer aansprakelijk worden gesteld voor opgelopen schade en/of letsel bij activiteiten. Deelname aan activiteiten en excursies komen geheel voor risico van de klant. Hiervoor wordt ter plaatse ook een non-aansprakelijkheidsformulier ondertekend.

7.13. Tijdens de reis kunnen er foto's en ander beeldmateriaal worden gemaakt. ZaZoe Xperience kan dit gebruiken voor promotionele doeleinde op onder andere de website of social media. Ook kan dit beeldmateriaal gebruikt worden op websites van partners. De klant die niet zichtbaar wil zijn, dient dit vooraf aan ZaZoe Xperience kenbaar te maken. Op verzoek zal ZaZoe Xperience dit beeldmateriaal verwijderen als de betreffende klant duidelijk herkenbaar op de foto te zien is.

7.14. Het is de klant niet toegestaan om, zonder toestemming van ZaZoe Xperience en de andere deelnemers, informatie die de privacy van de deelnemers kan schaden via massamedia (pers) of social media naar buiten te brengen.

#### **GEBRUIK ACCOMMODATIE(S)**

7.15. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de accommodatie(s).

7.16. De klant dient de accommodatie(s) op dezelfde wijze achter te laten als in de staat waarin de accommodatie is aangetroffen.

7.17. De klant dient zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving en de door ZaZoe Xperience opgestelde gedragsregels in de accommodatie.

7.18. Indien de klant de accommodatie niet in dezelfde staat heeft achtergelaten als dat deze is aangetroffen en ZaZoe Xperience hierdoor extra schoonmaakkosten heeft, komen deze kosten voor rekening van de klant.

7.19. De klant die tijdens de reis last en/of schade berokkent en/of dreigt te berokkenen aan andere deelnemers, ZaZoe Xperience zelf, begeleiders/gidsen en/of de locatie, kan door ZaZoe Xperience van verdere deelname worden uitgesloten.

Alle uit de hinder en de uitsluiting van de klant voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant, indien en voor zover de gevolgen van schade of last hem/haar kunnen worden toegerekend.

#### **ARTIKEL 8. BETALING**

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. ZaZoe Xperience biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is ZaZoe Xperience bevoegd de diensten te annuleren/uit te stellen tot de betalingsachterstand is ingelopen.

8.4. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,- bedragen nadat de klant op de juiste wijze in gebreke is gesteld.

8.5. In geval van overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van ZaZoe Xperience onmiddellijk opeisbaar.

8.6. De klant kan bezwaren tegen de door ZaZoe Xperience verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan ZaZoe Xperience kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal ZaZoe Xperience een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

#### **ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten en/of documentatie berusten bij ZaZoe Xperience tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan het geleverde reisplan en de bijbehorende documentatie en/of materialen, te verveelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door ZaZoe Xperience ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van ZaZoe Xperience tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij ZaZoe Xperience recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door ZaZoe Xperience gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

## ARTIKEL 10. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.3. In uitzondering op artikel 10.2. kan ZaZoe Xperience de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van ZaZoe Xperience negeert;
- er voor ZaZoe Xperience aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat ZaZoe Xperience zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.4. ZaZoe Xperience zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.3 het resterende bedrag voor de werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.5. Als ZaZoe Xperience op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die ZaZoe Xperience vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen van de door ZaZoe Xperience tijdens het uitvoeren van de diensten.

11.2. Indien ZaZoe Xperience op enige wijze aansprakelijk wordt gesteld voor schade, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal het overeengekomen tarief voor de betreffende diensten. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot

maximaal tweemaal het bedrag van de door de klant betaalde facturen in de periode dat de schade is ontstaan.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant ZaZoe Xperience heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant ZaZoe Xperience een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer ZaZoe Xperience niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is ZaZoe Xperience alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. ZaZoe Xperience is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van ZaZoe Xperience.

11.6. ZaZoe Xperience is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals kosten voor juridische bijstand, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.3 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of of wanneer ZaZoe Xperience is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart ZaZoe Xperience tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die ZaZoe Xperience in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

## ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMACHT

12.1. ZaZoe Xperience is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 30 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De



tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. ZaZoe Xperience is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar ZaZoe Xperience geen invloed op kan uitoefenen. ZaZoe Xperience kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee ZaZoe Xperience een overeenkomst is aangegaan.

### ARTIKEL 13. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

13.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als ZaZoe Xperience deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. ZaZoe Xperience spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

13.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

13.4. Indien ZaZoe Xperience in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als ZaZoe Xperience daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Zuid-Afrikaans recht van toepassing.

13.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

13.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin ZaZoe Xperience is gevestigd (Limpopo), behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

versie: mei 2024

