

# citizenM – Algemene voorwaarden

laatst bijgewerkt op : 31.03.2025

## 1. Omvang

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing verklaard op de rechtsverhouding tussen jou en citizenM en gelden voor alle boekingen van hotelkamers en vergaderruimtes (societyM) in elk citizenM-hotel, met uitsluiting van alle andere algemene voorwaarden. Bekijk de volledige lijst van onze citizenM-hotels en de juridische entiteiten die deze hotels beheren [hier](#).

Je verklaart dat je reserveringen naar beste weten maakt voor rechtmatige doeleinden en gebruik door uitsluitend jezelf en je genodigde gasten en niet voor enig ander doel, inclusief maar niet beperkt tot doorverkopen, ontoelaatbaar toewijzen of posten op websites van derden, of het maken van speculatieve, valse of frauduleuze reserveringen of enige reservering in afwachting van vraag.

## 2. Tarieven

### Kamertarieven

Het kamertarief dat is overeengekomen bij het maken van je reservering is van toepassing op je boeking. Maaltijden, minibar, drankjes en andere extra's zijn niet inbegrepen in het kamertarief, tenzij anders overeengekomen. Het kamertarief moet bij het inchecken worden betaald (behalve in het geval van annulering); alle andere kosten moeten bij het uitchecken worden betaald.

### Vergaderruimtetarieven

Het vergaderruimtetarief dat is overeengekomen bij het maken van je reservering is van toepassing op je boeking. Maaltijden en drankjes (anders dan koffie, thee en water) zijn niet inbegrepen in het vergaderruimtetarief, tenzij anders overeengekomen. We kunnen de beschikbaarheid van eten en drinken niet garanderen bij aanvraag korter dan twee dagen voor je boeking.

### Belastingen

Afhankelijk van het hotel dat je hebt geboekt, kunnen lokale belastingen en overheidstoelagen (en in de VS gemeentebelasting en staatsbelasting) van toepassing zijn. De lokale belastingen en overige overheidstoelagen (en in de VS gemeentebelasting en staatsbelasting) kunnen veranderen tussen het moment van boeken en je verblijf in ons hotel.

### Btw en lokale valuta

Alle kosten zijn inclusief btw (en in de VS inclusief gemeentebelasting en staatsbelasting). Ze worden vermeld en moeten worden betaald in de lokale valuta.

### Factuur

Er wordt een factuur naar het e-mailadres gestuurd dat je opgeeft bij het boeken of bij het inchecken. Facturen kunnen niet worden gewijzigd na het uitchecken.

## Betaling

In geen van de citizenM-hotels is contant geld aanwezig.

Kamertarieven, vergaderruimtetarieven, dagpassen, de kosten voor eten en drinken en collectionM-producten worden in rekening gebracht op je creditcard. Alleen in uitzonderlijke omstandigheden aanvaarden we contante betalingen.

### **3. Annuleringen, wijzigingen en no-show**

#### Hotelkamers

Annulering van uw boeking - u kunt uw boeking annuleren, afhankelijk van uw tariefplan. Flexibele, lang verblijf, multi nachten, promo en mycitizenM+ (betaald lid) tarieven – we geven een volledige terugbetaling als u annuleert binnen de annuleringstijd van het door u gekozen tarief (zie de details van het respectieve tariefplan). Vooruitbetaling (niet-restitueerbare) tarieven - annuleer met een volledige terugbetaling tot 24 uur na het maken van een boeking, via de chatbox. Na afloop van de periode van 24 uur wordt geen restitutie verleend.

Boekingswijziging - u kunt uw verblijfsdata wijzigen, afhankelijk van uw tariefplan. Flexibele, lang verblijf, multi nachten, promo en mycitizenM+ (betaald lid) tarieven – wijzigingen zijn mogelijk binnen de annuleringstijd van het door u gekozen tarief (zie de details van het respectieve tariefplan). Er zijn geen wijzigingskosten, maar als de verblijfstarieven hoger zijn op uw nieuwe data, betaalt u het tariefverschil. Er zijn geen wijzigingen meer mogelijk nadat de annuleringstijd is verstreken. Vooruitbetaling (niet-restitueerbare) tarieven - wijzig data tot 72 uur voor aankomst (23.59 uur lokale hoteltijd), via de chatbox. De naam van de gast en het hotel kunnen niet worden gewijzigd. Als het nieuwe tarief hoger is, wordt het verschil bij het inchecken betaald.

No-show - als u niet incheckt op de dag van aankomst (no-show), of ons niet op de hoogte stelt van late aankomst, wordt het volledige verblijfsbedrag inclusief btw (en in de VS toeristenbelasting en staatsbelasting) in rekening gebracht, of is het al in rekening gebracht, op uw creditcard die bij ons bekend is. Alle resterende nachten van het verblijf worden geannuleerd.

#### Annulering van boekingen van derden

Als u een kamer heeft geboekt via een reisbureau of een online reisbureau (zoals Booking.com, Expedia en Hotels.com), U moet uw boeking annuleren of wijzigen via het bureau dat u heeft gebruikt om de boeking te maken.

#### Vergaderruimtes

Je kunt tot 72 uur voor je boeking gratis annuleren of wijzigen. Bij annulering of een no-show binnen 72 uur van je boeking wordt het volledige bedrag — inclusief btw (en in de V.S. ook stads- en staatbelasting) — in rekening gebracht op je opgeslagen creditcard als annuleringskosten.

#### Restitutie

Terugbetalingen van vooruitbetaalde kosten worden over het algemeen binnen vijf werkdagen na je verzoek om annulering of wijziging van je boeking verwerkt.

#### **4. Inchecken (kamers)**

Kamers: vanaf 14.00 uur; bij citizenM Taipei vanaf 15.00 uur. Als een kamer beschikbaar is voor vroeg inchecken, kun je vroeg inchecken. Afhankelijk van het hotel kan bij het inchecken een toeslag voor vroeg inchecken in rekening worden gebracht.

#### **5. Uitchecken (kamers)**

Kamers: niet later dan 11.00 uur; bij citizenM Taipei niet later dan 12.00 uur. Als je niet voor 11.00 uur (of voor 12.00 uur bij citizenM Taipei) hebt uitgecheckt, kan een toeslag voor laat uitchecken in rekening worden gebracht op de door jou verstrekte creditcard. Als je niet voor 16.00 uur hebt uitgecheckt, kunnen we een extra nacht in rekening brengen. Openstaande bedragen worden in rekening gebracht op de door jou verstrekte creditcard.

We kunnen je bagage voor je opslaan op de dag dat je uitcheckt.

#### **6. Laat uitchecken (kamers)**

Kamers: Afhankelijk van het hotel kan laat uitchecken mogelijk zijn tegen betaling van een toeslag.

#### **7. Je verblijf verkorten**

Kamers: Als je je verblijf moet verkorten en een early bird-tarief hebt geboekt, wordt het volledige bedrag van je boeking inclusief btw (en in de VS gemeentebelasting en staatsbelasting) in rekening gebracht op de door jou verstrekte creditcard. Als je je verblijf wilt verkorten en een flexibel tarief hebt geboekt, neem dan zo snel mogelijk (uiterlijk voor 11.00 uur op de dag dat je eerder uitcheckt) contact op met ons personeel. Als je ons later dan 11.00 uur informeert, wordt een toeslag voor laat uitchecken of het tarief voor de volgende nacht in rekening gebracht (afhankelijk van het tijdstip van kennisgeving en het hotel waar je verblijft) op de door jou verstrekte creditcard. Zie voor meer informatie de details van het betreffende tariefplan.

#### **8. Kamerbezetting, kinderen en extra bedden**

Babybedjes en extra bedden zijn niet beschikbaar. Het maximum aantal personen in een kamer is 2. Alleen een kind van 10 jaar of jonger kan een uitzondering zijn op dit beleid ten aanzien van het maximum aantal personen.

#### **9. Eten en drinken**

Eten en drinken van verkopers buiten het hotel mogen niet worden geconsumeerd in societyM of in de openbare ruimtes van een citizenM-hotel, tenzij eerder overeengekomen. Als deze voorwaarde wordt geschonden, behouden we ons het recht voor om een dekkingstoeslag in rekening te brengen ter waarde van een bedrag dat gelijk is aan een gelijkwaardig product beschikbaar in ons hotel.

#### **10. Leeftijd**

Als je jonger bent dan 18 jaar en niet wordt vergezeld door iemand van 18 jaar of ouder, behouden wij ons het recht voor om je toegang tot ons hotel te weigeren of ontzeggen.

## 11. Huisdieren

Huisdieren anders dan assistentiedieren zijn niet toegestaan. Dieren voor emotionele ondersteuning gelden niet als assistentiedieren. Stel ons voor aankomst op de hoogte als jij of je gezelschap de hulp van een assistentiedier vereist tijdens je verblijf.

## 12. Niet roken en vaperen

Roken en vaperen is niet toegestaan in onze hotels. Als roken of vaperen wordt geconstateerd, wordt een boete in rekening gebracht op de door jou verstrekte creditcard.

## 13. Recht om service te weigeren

### Weigeren van service

We behouden ons het recht voor om je zonder restitutie service of toegang tot ons hotel te weigeren of te ontzeggen als je (i) onder invloed bent van alcohol, drugs of andere bedwelmende middelen en je misdraagt, (ii) de rust van andere gasten verstoort, (iii) probeert ons hotel te gebruiken voor een onwettig doel, (iv) hoteleigendommen vernietigt, beschadigt, toetakelt dan wel hoteleigendommen of gasten schade dreigt te berokkenen, of (v) personen ertoe beweegt of toestaat de maximaal toegestane bezetting van de kamer te overschrijden.

### Vuurwapens en wapens

Het is niet toegestaan vuurwapens, munitie, messen of wapens van welke aard dan ook te dragen, te bewaren of in bezit te hebben in ons hotel. We behouden ons het recht voor om service te weigeren en je te vragen ons hotel te verlaten als je je niet aan dit beleid houdt. Dit beleid is niet van toepassing op politieagenten en aangewezen militairen die in dienst zijn en vuurwapens moeten dragen bij de uitvoering van hun taken.

### Alcohol

We behouden ons het recht voor om geen alcohol te serveren.

## 14. Schade aan het hotel

Eventuele schade aan kamers, vergaderruimtes of het hotelpand die tijdens het verblijf door jouw gezelschap wordt veroorzaakt en voorwerpen die bij je vertrek ontbreken, worden in rekening gebracht op de door jou verstrekte creditcard.

## 15. Gevonden voorwerpen

Je erkent en gaat ermee akkoord dat citizenM niet aansprakelijk kan worden gesteld voor verloren, beschadigde of gestolen voorwerpen. Als je iets vergeet mee te nemen, is het je eigen verantwoordelijkheid om het betreffende voorwerp terug te halen.

## 16. Wifi

Ons draadloze netwerk wordt in de huidige staat geleverd zonder enige vorm van garantie, hetzij expliciet, hetzij impliciet, hetzij wettelijk voorgeschreven. We garanderen niet dat de toegang tot ons draadloze netwerk te allen tijde ononderbroken, tijdig, veilig of foutloos is of aan je eisen voldoet. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de beveiliging, integriteit,

nauwkeurigheid of volledigheid van informatie die je verzendt of ontvangt tijdens het gebruik van ons draadloze netwerk.

Het gebruik van ons draadloze netwerk staat ter beoordeling aan citizenM. Je toegang kan om welke reden dan ook worden geblokkeerd, opgeschort of beëindigd.

Het is niet toegestaan (i) ons draadloze netwerk te gebruiken voor onwettige of anderszins verboden doeleinden, (ii) ons draadloze netwerk op een zodanige manier te gebruiken dat het als host kan dienen voor een web- of andere server, voor het verzenden of faciliteren van bulk e-mail of voor het verzamelen van persoonlijke gegevens van derden zonder de relevante toestemming, (iii) de gangbare bandbreedten te overschrijden die relevant zijn voor de periode dat je ons draadloze netwerk gebruikt, of (iv) ons draadloze netwerk door te verkopen of proberen door te verkopen aan derden.

We houden een logboek bij met het technische dataverkeer van je gebruiksactiviteiten ten behoeve van systeemprestaties, onderhoudsdoeleinden, de verwerking van strafbare feiten en systeembeveiligingsvereisten. De verwerking van de door ons in verband met jouw gebruik van ons draadloze netwerk verzamelde persoonlijke gegevens is onderworpen aan onze [privacyverklaring](#). Door gebruik te maken van ons draadloze netwerk stem je in met een dergelijke verwerking.

## 17. Opnemen en fotograferen

Elke audiovisuele opname, fotoshoot, reproductie of weergave van beelden waarop onze hotelterreinen en -gebouwen te zien zijn, is - anders dan voor strikt particulier gebruik - onderworpen aan onze voorafgaande goedkeuring. Je kunt toestemming verkrijgen door contact met ons op te nemen via [press@citizenM.com](mailto:press@citizenM.com).

## 18. Aansprakelijkheid van citizenM

Deze clausule 18 en clausule 19 beschrijven de volledige aansprakelijkheid van citizenM met betrekking tot enige inbreuk op deze voorwaarden en elke handeling, verklaring of onrechtmatige daad of omissie, inclusief nalatigheid, die voortvloeit uit of verband houdt met deze voorwaarden. Onze aansprakelijkheid voor enig verlies, (contract)schade of schade door onrechtmatig handelen, inclusief nalatigheid, is beperkt tot het bedrag dat jij aan ons hebt betaald. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor enige bijzondere, indirecte of gevolgschade of verlies, ongeacht het ontstaan ervan (inclusief nalatigheid). Niets in deze algemene voorwaarden zal de aansprakelijkheid van een van beide partijen uitsluiten of beperken met betrekking tot overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van nalatigheid, grove schuld of frauduleuze misleiding.

## 19. Overmacht

citizenM aanvaardt geen aansprakelijkheid en betaalt geen schadevergoeding bij enige inbreuk op deze voorwaarden of bij uitstel dan wel niet-nakoming van contractuele diensten als gevolg van onvoorziene omstandigheden die wij niet in de hand hebben, waaronder overmacht, (natuur)rampen, brand, (daden van) oorlog en terrorisme, stakingen, rellen, maatschappelijke onrust, overheidsvoorschriften, industriële geschillen, ongunstige weersomstandigheden of andere uitzonderlijke en catastrofale gebeurtenissen, omstandigheden of noodsituaties, vervoersvertragingen, het uitvallen van de dienstverlening of het niet kunnen verkrijgen van de noodzakelijke informatie of toestemming van welke autoriteiten dan ook.

## 20. Privacy

Tijdens het reserveringsproces en je verblijf verzamelt citizenM jouw persoonlijke gegevens. Deze gegevens worden verwerkt in overeenstemming met onze [privacyverklaring](#) en in overeenstemming met toepasselijke wetten en regelgeving. Als je meerdere accounts hebt aangemaakt, kunnen we deze samenvoegen vanwege organisatorische, analytische en marketingdoeleinden alsmede fraudepreventie en gegevensminimalisering.

Specifieke voorwaarden die van toepassing zijn bij het boeken van hotelkamers en vergaderruimtes in onze Franse hotels: Als je een hotelkamer of vergaderruimte in een van onze Franse hotels boekt, mag je je op grond van artikel L. 223-1 van de consumentenwet gratis registreren in een bel-me-nietregister op de website Bloctel om niet telefonisch te worden benaderd, behalve in het kader van de uitvoering van een lopend contract en met betrekking tot het onderwerp van dit contract.

## 21. Toepasselijk recht en jurisdictie

Deze algemene voorwaarden en alle boekingen die onder deze voorwaarden zijn gemaakt zijn onderworpen aan en worden geïnterpreteerd volgens de Nederlandse wet als je een hotel buiten de Verenigde Staten van Amerika hebt geboekt. Als je een hotel in de Verenigde Staten van Amerika hebt geboekt, zijn deze algemene voorwaarden en alle boekingen die onder deze voorwaarden worden gemaakt, onderworpen aan en geïnterpreteerd volgens de wetten van de staat New York, Verenigde Staten van Amerika, zonder gevolg te geven aan het conflict van wettelijke bepalingen daarvan voor zover dergelijke bepalingen zouden resulteren in de toepassing van de wetten van enige andere jurisdictie dan die van de staat New York. Deze rechtskeuze doet geen afbreuk aan de consumentenbescherming die wordt geboden door bepalingen waarvan volgens overeenkomst niet kan worden afgeweken uit hoofde van de wet die, bij gebrek aan enige keuze, van toepassing zou zijn geweest in het land waar je woont. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de niet-exclusieve bevoegdheid van de bevoegde rechtbank van Amsterdam, Nederland.

Er zijn specifieke voorwaarden van toepassing op het boeken van hotelkamers en vergaderruimtes in onze Franse hotels. Neem contact op met citizenM als je problemen ondervindt met je boeking of verblijf. Als er geen oplossing wordt gevonden, kun je, overeenkomstig artikel L. 612-1 en onder voorbehoud van artikel L. 612-2 van de consumentenwet, een beroep doen op de consumentenbemiddelaar waartoe citizenM behoort, namelijk l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), om tot een minnelijke schikking te komen. Je kunt contact opnemen met de consumentenbemiddelaar door het daarvoor bestemde formulier in te vullen op de website van AME CONSO onder het tabblad 'Formulaire de saisie en ligne', of door het formulier per post op te sturen naar AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris. Een dergelijk verzoek moet worden ingediend binnen één (1) jaar na de datum waarop het schriftelijke verzoek naar CitizenM is verzonden.

In overeenstemming met artikel L. 616-2 van de consumentencode en de verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 kun je desgewenst ook het onlineplatform voor geschillenbeslechting (ODR) van de Europese Commissie gebruiken. Je vindt dit platform op <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Wat de bovenstaande clausule van toepasselijk recht betreft, geniet je ook de bescherming die wordt geboden door de dwingende bepalingen van het nationale recht van het land waar je woont.

Als uitzondering op de bovenstaande bevoegdheidsclausule kun je ervoor kiezen om een geschil voor te leggen aan een van de rechtbanken met rechtsbevoegdheid volgens het wetboek van burgerlijke rechtsvordering, of voor de rechtbank van de plaats waar je woont.

toen de overeenkomst werd gesloten of toen de schadelijke gebeurtenis zich voordeed, in overeenstemming met artikel R. 631-3 van het consumentenwetboek en artikel 46 van het wetboek van burgerlijke rechtsvordering.

## **22. Algemeen**

Deze algemene voorwaarden vormen de volledige verstandhouding en overeenkomst tussen jou en citizenM met betrekking tot de onderwerpen in dit document. Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden, of een gedeelte daarvan, nietig of vernietigbaar wordt geacht door een bevoegde rechtbank, blijft het overige in deze voorwaarden onverminderd van toepassing, of in ieder geval het resterende deel daarvan. Geen enkele vrijwaring ten aanzien van enige bepaling in deze algemene voorwaarden, of een gedeelte daarvan, hetzij door gedrag hetzij anderszins, dient te worden beschouwd als, of zal een doorlopende vrijwaring of een specifieke vrijwaring van enige andere bepaling in deze algemene voorwaarden of een gedeelte daarvan inhouden. citizenM kan deze algemene voorwaarden om welke reden dan ook en zonder kennisgeving te allen tijde verbeteren, wijzigen of aanvullen. Als je de services van citizenM blijft gebruiken, betekent dit dat je akkoord gaat met een dergelijke verbetering, wijziging of aanvulling.

31.03.2025