



## **Voorwaarden Efteling Hotel, Efteling Loonsche Land en Efteling Bosrijk met betrekking tot hotelkamers**

### **1. Toepassing**

- 1.1 Hotelkamers in het Efteling Hotel, Efteling Loonsche Land en Efteling Bosrijk (hierna: "De Hotels") hanteren de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) als algemene voorwaarden. Daarnaast gelden de volgende aanvullende voorwaarden. Als deze aanvullende voorwaarden in strijd zijn met de UVH, dan hebben de aanvullende voorwaarden voorrang.
- 1.2 Deze voorwaarden gelden altijd, ook als de gast eerder naar eigen voorwaarden of andere voorwaarden heeft verwezen. Voorwaarden van de gast worden door de verblijfsaccommodaties niet geaccepteerd en worden afgewezen.
- 1.3 Afspraken die niet in deze voorwaarden staan, zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn vastgelegd.
- 1.4 Aan de afbeeldingen en teksten in deze voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend.

### **2. Reserveringen**

- 2.1 De Hotels accepteren alleen reserveringen van personen die 18 jaar of ouder zijn. Minderjarigen mogen niet zonder begeleiding van een volwassene in de verblijfsaccommodaties verblijven.
- 2.2 Als je binnen 10 dagen na het maken van de reservering geen (schriftelijke) bevestiging of factuur hebt ontvangen, neem dan direct contact op met de reserveringsafdeling. Zonder reserveringsbevestiging of factuur is je reservering niet geldig.
- 2.3 De overeenkomst tussen de gast en De Hotels ontstaat zodra de gast een reservering plaatst en deze door De Hotels is geaccepteerd.
- 2.4 De overeenkomst heeft betrekking op de huur van kamers en/of andere faciliteiten voor recreatief gebruik, wat van korte duur is. Dit geldt ook voor de overige diensten en producten die door De Hotels worden aangeboden.
- 2.5 De hoofdboeker is verplicht om alle aanwezige gasten in de accommodatie te registreren via Mijn Efteling. De Hotels hebben het recht om de aanwezige gasten te controleren op basis van hun identiteitsbewijs. Als gasten geen geldig identiteitsbewijs kunnen tonen, kunnen De Hotels besluiten hen de toegang te weigeren, zonder recht op terugbetaling of vergoeding.
- 2.6 Reserveringen worden altijd gemaakt met vaste aankomst- en vertrekdata. Eerder vertrekken of later aankomen in de accommodatie verandert niets aan de totale reissom. Daarom is er geen recht op een terugbetaling.

2.7 In geval van een persoonlijke noodsituatie voor of tijdens je vakantie, is het belangrijk dat je een reis en/of annuleringsverzekering hebt afgesloten. Dit is je eigen verantwoordelijkheid en je kunt Efteling hier in geen enkel geval voor aansprakelijk stellen.

2.8 Bij annulering wordt bovenop de annuleringskosten het volledige bedrag van de consumentbijdrage SGR in rekening gebracht. De annuleringskosten worden over het gehele arrangement gerekend.

### 3. Wijzigingen in de overeenkomst

3.1 Als je na het maken van de boeking iets wilt wijzigen, zijn de verblijfsaccommodaties niet verplicht om hieraan mee te werken. Het is aan de verblijfsaccommodaties om te bepalen of, en in hoeverre, de wijzigingen worden geaccepteerd.

#### Wijzigingen binnen 1 maand voor aankomst:

Voor elke wijziging van een bestaande boeking rekenen wij € 35,- wijzigingskosten. Deze kosten vervallen als je bijboekt of wijzigt naar een duurdere periode. Als je naar een goedkopere periode wijzigt, blijft de prijs gelijk aan de originele boeking en worden € 35,- wijzigingskosten in rekening gebracht. Er worden verder geen annuleringskosten gerekend. Het verminderen van het aantal gasten is mogelijk, maar er moeten minimaal 2 betalende gasten per accommodatie zijn.

#### Wijzigingen binnen 2 weken voor aankomst:

Voor elke wijziging van een bestaande boeking (behalve het toevoegen van extra items of personen) rekenen wij € 35,- aan wijzigingskosten. Als je binnen 2 weken voor je verblijf een goedkopere hotelkamer kiest of het aantal personen vermindert, moet je de volledige oorspronkelijke reissom betalen. Wil je na het boeken één of meer hotelkamers annuleren of de datum van je boeking wijzigen, dan gelden de annuleringsvoorwaarden.

### 4. In-de-plaatsstelling

4.1 Het is niet toegestaan om de accommodatie over te dragen aan iemand die niet in de overeenkomst staat, tenzij dit schriftelijk is afgesproken met De Hotels.

4.2 Als de hoofdboeker en De Hotels hebben afgesproken dat de boeker en/of één of meer gasten worden vervangen, blijft de hoofdboeker, samen met de nieuwe recreant(en) of gasten, volledig verantwoordelijk voor de betaling van het resterende huurbedrag, de wijzigingskosten (zie art. 3.1), eventuele extra kosten door de vervanging en eventuele annuleringskosten.

### 5. Prijzen

5.1 Na het reserveren van een accommodatie in de verblijfsaccommodaties heb je geen recht meer op speciale prijzen, kortingsacties of actietarieven.

5.2 Alle prijzen zijn, voor zover van toepassing, inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

## 6. Betalingen

- 6.1 Als er meer dan 6 weken zitten tussen de reserveringsdatum en de aankomstdag, moet je bij de reservering minimaal 30% van de huursom betalen. Het resterende bedrag moet uiterlijk 6 weken voor de aankomstdag betaald zijn. Zo is de volledige bedrag uiterlijk 6 weken voor aankomst betaald.
- 6.2 Als je een reservering maakt binnen 6 weken voor de start van je verblijf, moet je het volledige bedrag direct bij de reservering betalen.
- 6.3 Als bij aankomst in De Hotels blijkt dat er nog een bedrag openstaat, moet je dit bedrag alsnog betalen. Doe je dit niet, dan hebben De Hotels het recht om je geen toegang te geven tot de accommodatie en andere faciliteiten. Mocht later blijken dat het bedrag wel was betaald, maar op het moment van aankomst nog niet zichtbaar was op de bankrekening van De Hotels, dan zullen zij het te veel betaalde bedrag aan je terugbetalen.
- 6.4 Wanneer de rekening niet op tijd wordt betaald, ben je direct na de vervaldatum te laat met betalen. Dit geeft De Hotels het recht om de reservering onmiddellijk te annuleren. De Hotel behouden hun recht op vergoeding van alle schade, zoals de gemaakte kosten voor je reservering. Hiervoor kunnen zij annuleringskosten per accommodatie of kamer in rekening brengen. In dat geval zijn de voorwaarden van artikel 13 van toepassing.

## 7. Aankomst en vertrek

- 7.1 De hotelkamer is op de afgesproken aankomstdag, zoals vermeld in de reserveringsbevestiging, beschikbaar vanaf 16.00 uur. Op de vertrekdag, zoals vermeld in de reserveringsbevestiging, moet je de accommodatie vóór 10.30 uur verlaten.
- 7.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor het hebben van de juiste reisdocumenten die nodig zijn voor je bestemming. De Hotels zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als je niet de juiste documenten hebt.
- 7.3 Als je korter verblijft dan de afgesproken periode, heb je geen recht op terugbetaling van de volledige of een deel van de huurprijs en andere kosten.
- 7.4 Als de hotelkamer niet goed wordt achtergelaten, er sprake is van ernstige vervuiling en/of schade aan de hotelkamer of de spullen daarin, of schade aan het terrein of de omgeving van de verblijfsaccommodaties, zullen De Hotels de schade direct bij de gast in rekening brengen. Deze rekening moet meteen worden betaald. Als er een schaderapport moet worden opgemaakt, zal de betaling daarna plaatsvinden.

## 8. Reglementen

- 8.1 Alle gasten moeten zich te houden aan de door De Hotels en het park vastgestelde regels. Deze regels zijn te vinden op [www.efteling.com](http://www.efteling.com).
- 8.2 Barbecueën is ten strengste verboden op het terrein van de Hotels & Resorts vanwege brandgevaar. In de verblijfsaccommodaties is het daarnaast ten strengste verboden om te gourmetten en te frituren.

- 8.3 Als de restaurants, cafés en zaalverhuurbedrijven op het park horecadiensten aan je verlenen of horecaovereenkomsten met je sluiten, zijn de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) van toepassing op deze diensten en overeenkomsten (zie artikel 5 van de UVH). Een exemplaar van deze voorwaarden is kosteloos op te vragen bij de receptie en kan worden bekeken via de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH).
- 8.4 De Horeca binnen de verblijfsaccommodaties mogen op elk moment direct stoppen met het verlenen van diensten of toegang geven als een gast de regels overtreedt of zich zo gedraagt dat de rust of orde wordt verstoord. De gast moet dan op verzoek de horecagelegenheid verlaten en heeft geen recht op schadevergoeding.
- 8.5 De Hotels hebben het recht om wijzigingen aan te brengen in de opzet en openingstijden van de faciliteiten. Voor noodzakelijk onderhoud moet je toestaan dat er tijdens je verblijf werkzaamheden worden uitgevoerd aan de accommodatie of andere faciliteiten, zonder dat je recht hebt op enige vergoeding.
- 8.6 De Hotels zijn zowel binnen als buiten rookvrij. Buiten De Hotels mag er alleen gerookt worden in de daarvoor aangewezen rookzones. Als een gast/gebruiker dit rookverbod niet naleeft, mogen De Hotels een direct opeisbare boete van € 200,- per kamer in rekening brengen, zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Dit geldt onverminderd het recht van De Hotels op vergoeding van de eventuele schade die hierdoor is of wordt geleden.
- 8.7 Bij overtreding van de regels in deze voorwaarden of het Parkreglement, en/of het niet opvolgen van instructies van het personeel, hebben de verblijfsaccommodaties het recht om toegang te verschaffen tot de accommodatie en/of de boeker en andere gebruikers direct van het park te verwijderen. In dit geval heb je geen recht op een vergoeding of terugbetaling van de huursom of andere kosten.

## **9. Huisdieren**

- 9.1 Met uitzondering van hulphonden zijn (huis)dieren niet toegestaan in De Hotels. Bij het maken van de reservering moet je aangeven of er een hulphond aanwezig zal zijn tijdens het verblijf.
- 9.2 Honden en andere dieren zijn niet toegestaan in de hotelfaciliteiten, waterpartijen, centrumfaciliteiten en andere openbare ruimtes op het terrein van De Hotels (tenzij anders aangegeven op locatie)
- 9.3 Honden moeten altijd aan de lijn gehouden worden en mogen geen overlast veroorzaken voor andere gasten. Eventuele instructies van onze medewerkers over je hond(en) moeten altijd worden opgevolgd.
- 9.6 Huisdieren zijn niet toegestaan in het Efteling Park. Laat je een huisdier achter in je auto, dan zijn eventuele kosten voor het bevrijden van je huisdier voor je eigen rekening. Hulphonden zijn wel welkom in het park. We kunnen je vragen om een doktersverklaring te laten zien.
- 9.7 Het meenemen van je hulphond geeft geen recht om eerder gebruik te maken van de hotelkamer.

9.8 Als je je niet aan deze regels houdt, hebben wij het recht om je de toegang tot de accommodatie te weigeren en je reservering te annuleren, zonder dat je recht hebt op terugbetaling van de huursom of een vergoeding.

## **10. Gebruik zorgmiddelen**

10.1 Als je tijdens je verblijf zorgmiddelen nodig hebt (bijv. een aangepast bed, zuurstofflessen, een douchestoel, etc.), moet je dit zelf regelen en betalen. De Hotels zijn niet aansprakelijk voor schade aan de zorgmiddelen of voor het niet (op tijd) leveren ervan. Zorgmiddelen kunnen op de aankomstdag vanaf 16.00 uur worden bezorgd en moeten op de vertrekdag vóór 10.30 uur worden opgehaald. Neem contact met ons op om de bezorg- en ophaaltijd af te spreken.

## **11. Klachten**

11.1 We doen ons best om klachten of gebreken direct op te lossen. Heb je een klacht? Meld deze dan eerst bij de receptie van De Hotels, die 24 uur per dag bereikbaar is. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld? Dan heb je tot uiterlijk 1 maand na vertrek de mogelijkheid om de klacht te melden via Klantenservice en contact - Efteling.

## **12. Uniforme Voorwaarden Horeca**

De Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) zijn de voorwaarden waarop in Nederland gevestigde horecabedrijven zoals hotels, restaurants, cafés en aanverwante bedrijven (waaronder cateringbedrijven, party-servicebedrijven e.d.), horecadiensten verlenen en horecaovereenkomsten sluiten. De UVH zijn gedeponeerd bij de arrondissementsrechtbank en de Kamer van Koophandel en Fabrieken te 's-Gravenhage.

Voor de volledige voorwaarden van de UVH verwijzen wij je graag naar [KHN | Uniforme Voorwaarden Horeca Nederlands](#).

De voorwaarden met betrekking tot Artikel 9 - annuleringen hebben wij hieronder voor je vermeld.

12.1 Annulering door gasten, algemeen.

13.2 Als de gast niet komt opdagen, zonder de reservering te annuleren, moet hij altijd de volledige reserveringswaarde betalen.

13.3 Als de gast niet alle afgesproken horecadiensten annuleert, zijn op de geannuleerde horecadiensten, onderstaande afspraken naar verhouding van toepassing.

### **Annulering van een horecadienst bestaande uit het verstrekken van logies.**

#### **13.4.1 Individuen**

Als er een reservering is gemaakt voor alleen logies, met of zonder ontbijt, voor één of meer individuen gelden voor annulering van die reservering de volgende annuleringspercentages van de reserveringswaarde die door de gast betaald moeten aan het horecabedrijf (tenzij schriftelijk anders is afgesproken). Als de boeking tussentijds is aangepast, dan geldt de eerst geboekte aankomstdatum.

Bij annulering:

Meer dan 1 maand voor de aankomstdatum	0%
Meer dan 14 dagen voor de aankomstdatum	15%
Meer dan 7 dagen voor de aankomstdatum	35%
Meer dan 3 dagen voor de aankomstdatum	60%
Meer dan 24 uur voor de aankomstdatum	85%
24 uur of minder voor de aankomstdatum	100%

#### 13.4.2 Groepen

Als er een reservering is gemaakt voor alleen logies, met of zonder ontbijt, voor een groep (vanaf 10 kamers), dan gelden de volgende annuleringspercentages, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Bij annulering:

Meer dan 3 maanden voor de aankomstdatum	0%
Meer dan 2 maanden voor de aankomstdatum	15%
Meer dan 1 maand voor de aankomstdatum	35%
Meer dan 14 dagen voor de aankomstdatum	60%
Meer dan 7 dagen voor de aankomstdatum	85%
7 dagen of minder voor de aankomstdatum	100%

Voor de annuleringsvoorwaarden voor het annuleren van een horecadienst, zoals het serveren van eten en/of drinken, verwijzen we je naar [uniforme-voorwaarden-horeca-nederlands.pdf \(khn.nl\)](#).