



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Efteling Hotel, Efteling Grand Hotel, Efteling Loonsche Land und Efteling Bosrijk**

### **1. Anwendbarkeit**

- 1.1 Die Hotelzimmer im Efteling Hotel, Efteling Grand Hotel, Efteling Loonsche Land und Efteling Bosrijk (nachfolgend „Die Hotels“ genannt) unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Gastgewerbe (UVH). Darüber hinaus gelten die folgenden zusätzlichen Bedingungen. Im Falle eines Konflikts zwischen diesen zusätzlichen Bedingungen und den UVH haben die zusätzlichen Bedingungen Vorrang.
- 1.2 Diese Bedingungen gelten stets, auch wenn der Gast auf seine eigenen Bedingungen oder andere Bedingungen verweist. Bedingungen des Gastes werden von den Unterkünften nicht akzeptiert und abgelehnt.
- 1.3 Vereinbarungen, die nicht in diesen Bedingungen enthalten sind, sind nur gültig, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.
- 1.4 Aus den in diesen Bedingungen enthaltenen Bildern und Texten können keine Rechte abgeleitet werden.

### **2. Reservierungen**

- 2.1 Die Hotels akzeptieren Reservierungen nur von Personen, die 18 Jahre oder älter sind. Minderjährige dürfen die Unterkünfte nicht ohne Begleitung eines Erwachsenen nutzen.
- 2.2 Wenn Sie innerhalb von 10 Tagen nach Ihrer Reservierung keine (schriftliche) Bestätigung oder Rechnung erhalten haben, wenden Sie sich bitte umgehend an die Reservierungsabteilung. Ohne Reservierungsbestätigung oder Rechnung ist Ihre Reservierung ungültig.
- 2.3 Der Vertrag zwischen dem Gast und den Hotels kommt zustande, sobald der Gast eine Reservierung vornimmt und diese von den Hotels akzeptiert wird.
- 2.4 Der Vertrag bezieht sich auf die Anmietung von Zimmern und/oder anderen Einrichtungen zur Freizeitnutzung, die von kurzer Dauer ist. Dies gilt auch für andere von den Hotels angebotene Dienstleistungen und Produkte.
- 2.5 Der Hauptbucher ist verpflichtet, alle anwesenden Gäste in der Unterkunft über Mein Efteling zu registrieren. Die Hotels behalten sich das Recht vor, die Gäste anhand ihres Ausweises zu überprüfen. Wenn die Gäste keinen gültigen Ausweis vorlegen können, können die Hotels ihnen den Zutritt verweigern, ohne Anspruch auf Rückerstattung oder Entschädigung.

- 2.6 Reservierungen werden immer mit festen An- und Abreisedaten vorgenommen. Eine vorzeitige Abreise oder spätere Ankunft in der Unterkunft ändert nichts am Gesamtpreis. Eine Rückerstattung ist daher nicht möglich.
- 2.7 Im Falle eines persönlichen Notfalls vor oder während Ihres Urlaubs ist es wichtig, eine Reise- und/oder Stornoversicherung abzuschließen. Dies liegt in Ihrer Verantwortung, und Efteling kann hierfür nicht haftbar gemacht werden.
- 2.8 Für Stornierungen wird der vollständige Betrag des SGR-Verbraucherbeitrags zusätzlich zu den Stornogebühren in Rechnung gestellt. Die Stornogebühren werden über das gesamte Arrangement berechnet.

### **3. Änderungen am Vertrag**

Wenn Sie nach Ihrer Buchung Änderungen vornehmen möchten, sind die Hotels nicht verpflichtet, diesen zuzustimmen. Es liegt im Ermessen der Hotels, ob und in welchem Umfang Änderungen akzeptiert werden.

#### Änderungen innerhalb eines Monats vor der Ankunft:

Für jede Änderung einer bestehenden Buchung wird eine Änderungsgebühr von 35 € erhoben. Diese Gebühr entfällt, wenn Sie Ihrer Buchung etwas hinzufügen oder in eine teurere Periode wechseln. Wenn Sie in eine günstigere Periode wechseln, bleibt der Preis derselbe wie bei der ursprünglichen Buchung, und es wird eine Änderungsgebühr von 35 € erhoben. Es fallen keine zusätzlichen Stornogebühren an. Die Reduzierung der Gästezahl ist möglich, jedoch müssen mindestens 2 zahlende Gäste pro Unterkunft vorhanden sein.

#### Änderungen innerhalb von 2 Wochen vor der Ankunft:

Für jede Änderung einer bestehenden Buchung (außer dem Hinzufügen von Elementen oder Personen) wird eine Änderungsgebühr von 35 € erhoben. Wenn Sie ein günstigeres Hotelzimmer auswählen oder die Gästezahl innerhalb von 2 Wochen vor Ihrem Aufenthalt reduzieren, muss der volle ursprüngliche Reisepreis bezahlt werden. Sollten Sie nach der Buchung ein oder mehrere Zimmer stornieren oder das Datum Ihrer Buchung ändern, gelten die Stornierungsbedingungen.

### **4. Übertragung**

- 4.1 Es ist nicht gestattet, die Unterkunft an eine Person zu übertragen, die nicht in der Vereinbarung aufgeführt ist, es sei denn, dies wurde schriftlich mit den Hotels vereinbart.
- 4.2 Wenn der Hauptbucher und die Hotels vereinbaren, dass der Bucher und/oder einer oder mehrere Gäste ersetzt werden, bleibt der Hauptbucher zusammen mit dem/den neuen Gast/Gästen voll verantwortlich für die Zahlung des verbleibenden Mietbetrags, der Änderungsgebühren (siehe Artikel 3.1), eventuell anfallender Zusatzkosten aufgrund der Übertragung sowie der gegebenenfalls anfallenden Stornogebühren.

## **5. Preise**

5.1 Nach der Reservierung einer Unterkunft haben Sie keinen Anspruch mehr auf Sonderpreise, Aktionsangebote oder ermäßigte Tarife.

5.2 Alle Preise enthalten die Mehrwertsteuer, sofern nicht anders angegeben.

## **6. Zahlungen**

6.1 Wenn zwischen dem Reservierungsdatum und dem Ankunftsdatum mehr als 6 Wochen liegen, müssen Sie bei der Reservierung mindestens 30 % des Mietbetrags zahlen. Der Restbetrag muss spätestens 6 Wochen vor dem Ankunftsdatum bezahlt werden, damit der Gesamtbetrag mindestens 6 Wochen vor der Ankunft beglichen ist.

6.2 Wenn eine Reservierung innerhalb von 6 Wochen vor Beginn Ihres Aufenthalts vorgenommen wird, muss der gesamte Betrag sofort bei der Reservierung bezahlt werden.

6.3 Wenn bei der Ankunft in den Hotels noch ein Restbetrag offen ist, müssen Sie diesen Betrag vor dem Zugang zur Unterkunft und zu anderen Einrichtungen bezahlen. Sollte sich später herausstellen, dass der Betrag bezahlt wurde, jedoch bei der Ankunft nicht im Bankkonto der Hotels sichtbar war, wird ein etwaiger Überzahlungsbetrag erstattet.

6.4 Wird die Zahlung nicht rechtzeitig geleistet, geraten Sie unmittelbar nach dem Fälligkeitsdatum in Verzug. Dadurch sind die Hotels berechtigt, die Reservierung sofort zu stornieren. Die Hotels behalten das Recht auf Schadensersatz, einschließlich der Kosten, die durch Ihre Reservierung entstanden sind. In solchen Fällen können Stornogebühren pro Unterkunft oder Zimmer erhoben werden. Die Bedingungen in Artikel 13 gelten in solchen Fällen.

## **7. Ankunft und Abreise**

7.1 Das Hotelzimmer ist am Anreisetag ab 16 Uhr verfügbar, wie auch in der Buchungsbestätigung angegeben. Am Abreisetag musst du das Zimmer vor 10.30 Uhr verlassen. Für das Efteling Grand Hotel steht das Hotelzimmer ab 15 Uhr zur Verfügung und der Check-out ist bis 11 Uhr möglich.

7.2 Sie sind dafür verantwortlich, die erforderlichen Reisedokumente für Ihr Reiseziel zu besitzen. Die Hotels haften nicht für Konsequenzen, die sich aus fehlenden Dokumenten ergeben.

7.3 Wenn Ihr Aufenthalt kürzer als die vereinbarte Dauer ist, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Mietpreises oder anderer Kosten.

7.4 Wird das Hotelzimmer in einem schlechten Zustand hinterlassen, mit erheblicher Verschmutzung und/oder Schäden am Zimmer, dessen Inhalt oder dem umliegenden Grundstück, stellen die Hotels dem Gast die entstandenen Schäden in Rechnung. Diese Rechnung muss sofort bezahlt werden. Sollte ein Schadensbericht erforderlich sein, erfolgt die Zahlung anschließend.

## 8. Vorschriften

- 8.1 Alle Gäste müssen die von den Hotels und dem Park festgelegten Regeln einhalten. Diese Regeln finden Sie unter [www.efteling.com](http://www.efteling.com).
- 8.2 Grillen ist auf dem Gelände der Hotels & Resorts aus Brandschutzgründen strengstens verboten. Auch Gourmetkochen und Frittieren sind in den Unterkünften strengstens untersagt.
- 8.3 Die Catering-Dienstleistungen in den Unterkünften können die Leistungserbringung sofort einstellen oder den Zugang verweigern, wenn ein Gast gegen die Regeln verstößt oder sich störend verhält. Gäste müssen die Einrichtung auf Aufforderung verlassen und haben keinen Anspruch auf Entschädigung.
- 8.4 Die Hotels behalten sich das Recht vor, Änderungen an der Gestaltung und den Öffnungszeiten der Einrichtungen vorzunehmen. Gäste müssen notwendige Wartungsarbeiten während ihres Aufenthalts dulden, ohne Anspruch auf Entschädigung.
- 8.5 Rauchen ist in den Hotels und außerhalb der Hotels verboten, mit Ausnahme der ausgewiesenen Raucherzonen. Wenn ein Gast gegen diese Regel verstößt, können die Hotels eine Geldstrafe von 200 € pro Zimmer ohne vorherige Ankündigung erheben. Dies berührt nicht das Recht der Hotels, zusätzlichen Schadensersatz geltend zu machen.
- 8.6 Im Falle von Regelverstößen oder Nichtbefolgung von Anweisungen des Personals können die Unterkünfte den Zugang verweigern oder den Bucher und andere Nutzer von der Anlage entfernen. Eine Entschädigung oder Rückerstattung wird in solchen Fällen nicht gewährt.

## 9. Haustiere

- 9.1 Haustiere sind in den Hotels nicht erlaubt, mit Ausnahme von Assistenzhunden. Während der Reservierung müssen Sie angeben, ob ein Assistenzhund anwesend sein wird.
- 9.2 Haustiere, einschließlich Hunde, sind in den Hoteleinrichtungen, Wasseranlagen, zentralen Einrichtungen oder anderen öffentlichen Bereichen auf dem Gelände der Hotels nicht gestattet, es sei denn, dies ist ausdrücklich angegeben.
- 9.3 Hunde müssen immer an der Leine geführt werden und dürfen andere Gäste nicht stören. Anweisungen des Personals bezüglich Ihres Hundes müssen befolgt werden.
- 9.4 Haustiere sind im Efteling Park nicht erlaubt. Wenn ein Haustier in einem Auto zurückgelassen wird, trägt der Eigentümer die Kosten für die Rettung des Tieres. Assistenzhunde sind im Park willkommen. Ein Nachweis über die medizinische Notwendigkeit kann angefordert werden.
- 9.5 Das Mitbringen Ihres Assistenzhundes berechtigt Sie nicht, das Hotelzimmer früher zu beziehen.
- 9.6 Die Nichteinhaltung der Richtlinien für Haustiere kann dazu führen, dass der Zugang zur Unterkunft verweigert und die Reservierung storniert wird, ohne dass ein Anspruch auf Rückerstattung oder Entschädigung besteht.

## 10. Nutzung von medizinischen Hilfsmitteln

Wenn Sie während Ihres Aufenthalts medizinische Hilfsmittel benötigen (z. B. ein spezielles Bett, Sauerstoffflaschen, einen Duschstuhl), sind Sie für die Organisation und die Kosten selbst verantwortlich. Die Hotels haften nicht für Schäden an den medizinischen Hilfsmitteln oder deren verspätete Lieferung. Medizinische Hilfsmittel können am Ankunftsdatum ab 16:00 Uhr geliefert und müssen am Abreisetag vor 10:30 Uhr abgeholt werden. Bitte kontaktieren Sie die Hotels, um die Liefer- und Abholzeiten zu vereinbaren.

## 11. Beschwerden

Wir bemühen uns, Beschwerden oder Probleme sofort zu lösen. Wenn Sie eine Beschwerde haben, melden Sie diese bitte an der Rezeption, die rund um die Uhr erreichbar ist. Sollte das Problem nicht gelöst werden, können Sie die Beschwerde innerhalb eines Monats nach Ihrer Abreise beim Kundenservice einreichen.

## 12. Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Gastgewerbe (UVH)

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Gastgewerbe (UVH) gelten für von Hotels, Restaurants, Cafés und verwandten Unternehmen in den Niederlanden erbrachte Gastronomiedienstleistungen. Diese Bedingungen sind beim Bezirksgericht und bei der Handelskammer in Den Haag registriert. Für die vollständigen UVH-Bedingungen besuchen Sie bitte die Website von KHN | Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Gastgewerbe. Die Stornierungsbedingungen gemäß Artikel 9 lauten wie folgt:

### **Stornierung durch Gäste, Allgemein**

Wenn der Gast nicht erscheint, ohne die Reservierung zu stornieren, muss er stets den vollen Reservierungswert zahlen.

Wenn der Gast nicht alle vereinbarten gastronomischen Dienstleistungen storniert, gelten die folgenden Verhältnisse für die stornierten Dienstleistungen.

### **Stornierung einer gastronomischen Dienstleistung, bestehend aus Unterkunft**

#### Einzelpersonen

Wenn eine Reservierung nur für Unterkunft, mit oder ohne Frühstück, vorgenommen wurde, gelten die folgenden Stornierungsprozentsätze des Reservierungswerts, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart. Wenn die Buchung zwischenzeitlich geändert wurde, gilt das ursprünglich gebuchte Ankunftsdatum.

Im Falle einer Stornierung:

Mehr als 1 Monat vor dem Ankunftsdatum	0%
Mehr als 14 Tage vor dem Ankunftsdatum	15%
Mehr als 7 Tage vor dem Ankunftsdatum	35%
Mehr als 3 Tage vor dem Ankunftsdatum	60%

Mehr als 24 Stunden vor dem Ankunftsdatum	85%
24 Stunden oder weniger vor dem Ankunftsdatum	100%

#### Gruppen

Für Gruppen (ab 10 Zimmern) gelten die folgenden Stornierungsprozentsätze, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart:

Im Falle einer Stornierung:

Mehr als 3 Monate vor dem Ankunftsdatum	0%
Mehr als 2 Monate vor dem Ankunftsdatum	15%
Mehr als 1 Monat vor dem Ankunftsdatum	35%
Mehr als 14 Tage vor dem Ankunftsdatum	60%
Mehr als 7 Stunden vor dem Ankunftsdatum	85%
7 Tage oder weniger vor dem Ankunftsdatum	100%

Für die Stornierungsbedingungen für die Stornierung einer gastronomischen Dienstleistung, wie z. B. das Servieren von Speisen und/oder Getränken, verweisen wir auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Gastgewerbe ([khn.nl](http://khn.nl)).