

ALGEMENE VOORWAARDEN HOTEL HEERLICKHEID VAN ERMELO B.V.

Deze algemene voorwaarden van HOTEL HEERLICKHEID VAN ERMELO statutair gevestigd te Ermelo en kantoorhoudende te Ermelo, ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 32129519, hierna gezamenlijk te noemen 'Hotel Heerlijkheid van Ermelo' zijn gedeponneerd op 6 mei 2019 bij de griffie van de rechtbank te Arnhem onder nummer 17/2019, alsmede bij het handelsregister van de kamer van koophandel.

Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens te raadplegen via de website: www.heerlijkheidvanermelo.nl en een exemplaar kan op verzoek worden toegezonden.

Deze algemene voorwaarden worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden'.

1. DEFINITIES EN INTERPRETATIE

1.1 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven hebben de volgende woorden en begrippen de daaraan in dit artikel toegekende betekenis. Diensten: de door Hotel Heerlijkheid van Ermelo te verlenen diensten zijn in vier (4) groepen onderverdeeld en zijn mogelijk los van elkaar of in combinatie als arrangement af te nemen en bestaan uit:

a. Horecadiensten: het verstrekken van spijzen en/of dranken en/of logies, alsmede het ter beschikking stellen van (zaal)ruimte en terreinen; en/of

b. Wellnessdiensten: wellnessfaciliteiten, sauna's, (diverse) zwembaden, waaronder whirlpools, verhuur van handdoeken, badjassen en dergelijke; en/of

c. Health & Beautydiensten: waaronder schoonheidsbehandelingen,

gezondheidsbehandelingen, detox, sapkuren, massages, behandelingen en dergelijke; en/of

d. Overige diensten: shuttleservice, fietsverhuur, bowling, fitnessactiviteiten, nordic walking en alle overige door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aangeboden diensten die niet onder sub a. tot en met c. hierboven vallen.

Dienstenovereenkomsten:

Overeenkomsten tussen Hotel Heerlijkheid van Ermelo en een Klant die betrekking hebben op het verlenen van één of meerdere Dienst(en);

Hotelbedrijf: het gedeelte van de bedrijfsactiviteiten van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo dat betrekking heeft op het verstrekken van logies, alsmede het ter beschikking stellen van (zaal)ruimten en terreinen.

Restaurantbedrijf: het gedeelte van de bedrijfsactiviteiten van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo dat betrekking heeft op het verstrekken van spijzen en/of dranken, al dan niet in combinatie met het Hotelbedrijf.

Verlenen van Diensten: het door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verstrekken van Horecadiensten en/of Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten en/of overige diensten, alles met alle daarbij behorende werkzaamheden en diensten, en alles in de ruimste zin des woords.

Consument-klant(en): (een) natuurlijk perso(o)nen die niet handel(t)en in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een Overeenkomst hebben gesloten.

Zakelijke Klant(en): rechtsperso(o)nen of vennootschap(pen) die met Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een Overeenkomst heeft/hebben gesloten.

Klanten: Consument-klanten en Zakelijke Klanten gezamenlijk;

Gast(en): de natuurlijke perso(o)n(en) aan wie door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo op grond van een met de Klant gesloten Overeenkomst één of meer Dienst(en) dient/dienen te worden verleend. Waar in deze Algemene Voorwaarden van Gast, of Klant, wordt gesproken, wordt zowel Gast als Klant bedoeld, tenzij uit de inhoud van de bepaling en haar strekking noodzakelijkerwijs voortvloeit dat slechts één van beide bedoeld kan zijn.

Overeenkomst: een Dienstenovereenkomst en/of een Koopovereenkomst.

Factuurwaarde: het totaalbedrag van door de Klant aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verschuldigde bedragen uit hoofde van een of meerdere Overeenkomst(en), alsmede uit hoofde van op grond van een Overeenkomst verrichte Dienst(en), inclusief bedieningsgeld, toeristenbelasting en BTW, indien en voor zover van toepassing, te vermeerderen met eventuele overige ingevolge deze Algemene Voorwaarden door de Klant verschuldigde bedragen. In geval van Factuurwaarde kan ook Reserveringswaarde van toepassing zijn: De waarde van de horecaovereenkomst, die gelijk is aan de totale omzetverwachting van het horecabedrijf inclusief eventueel toeristenbelasting en B.T.W. ter zake een met een klant gesloten horecaovereenkomst, welke verwachting is gebaseerd op de binnen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo geldende gemiddelden.

Annulering: de in schriftelijke vorm door de Klant aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gedane mededeling dat van een of meer overeengekomen Dienst(en) geheel of gedeeltelijk geen gebruik zal worden gemaakt, dan wel de in schriftelijke vorm door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aan de Klant gedane mededeling dat een of meer overeengekomen Diensten geheel of gedeeltelijk niet verstrekt zullen worden.

No-Show: het zonder Annulering niet gebruik maken door een Klant en/of Gast van één of meerdere op grond van een Overeenkomst door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te verstrekken Dienst(en).

Goederen: alle goederen, daaronder begrepen gelden, geldswaarden en geldswaardige papieren.

Omzetgarantie: een schriftelijke verklaring van de Klant dat ter zake één of meer Overeenkomst(en) door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo minimaal een bepaald overeengekomen bedrag aan omzet zal worden gerealiseerd.

Persoonlijke Informatie: vrijwillig verstrekte persoonlijke gegevens van Gasten, waaronder begrepen doch niet beperkt contactgegevens, bijvoorbeeld naam, nationaliteit, telefoonnummers, e-mailadressen, postadressen, geboortedatum, naam en geboortedatum van kinderen, creditcardgegevens, data van aankomst en vertrek/bezoek bij Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, voorkeuren en interesses omtrent bijvoorbeeld voorkeurlocatie van kamer (beneden-/bovenverdieping, enz.), type bed, krant van uw voorkeur, genoten spijzen en/of dranken in het Restaurantbedrijf, sportieve en culturele belangstelling en vragen/opmerkingen

die Klanten en/of Gasten hebben tijdens of na een verblijf in Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

Koopovereenkomst: Iedere overeenkomst die wordt gesloten tussen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en de Klant met betrekking tot de verkoop en levering van Producten door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die Koopovereenkomst.

Producten: alle producten, zoals bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - Health & Beauty producten, die door Hotel de Heerlijkheid zowel in haar shop(s) als op de site www.heerlijkheidvanermelo.nl / www.heerlijkheid.nl / www.heerlick.nl te koop worden aangeboden.

Kurken- en keukengeld

Het bedrag verschuldigd voor het in de ruimten van een horecabedrijf nuttigen van niet door dat horecabedrijf verstrekte drank en/of eten.

1.2 Artikel titels dienen uitsluitend ter referentie. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

1.3 In deze Algemene Voorwaarden zijn verwijzingen naar wettelijke bepalingen verwijzingen naar wettelijke bepalingen zoals deze luiden op het moment van vaststelling van deze Algemene Voorwaarden.

1.4 In deze Algemene Voorwaarden zal, indien de context dit vereist, het enkelvoud ook het meervoud omvatten en vice versa.

2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met ingang van het moment dat een Overeenkomst in overeenstemming met artikel 3.1 tot stand komt, en zijn van toepassing op de inhoud en de uitvoering van alle Overeenkomsten en de uit hoofde van een Overeenkomst door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verrichte Diensten.

2.2 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Klanten wordt door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo wordt aanvaard, dan prevaleren in geval van tegenstrijdigheid te allen tijde deze Algemene Voorwaarden.

2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze van geval tot geval schriftelijk en uitdrukkelijk door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aan de Klant zijn bevestigd.

2.4 Indien op basis van dwingend recht de strekking van enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden niet toelaatbaar is, geldt de op grond van dwingend recht toelaatbare strekking.

2.5 Deze Algemene Voorwaarden strekken mede ten behoeve van alle natuurlijke, rechtspersonen en vennootschappen waarvan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gebruik maakt of heeft gemaakt bij het aangaan en/of uitvoeren van een Overeenkomst en het verrichten van de Diensten, dan wel in het algemeen in het kader van de exploitatie van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

2.6 Zijn deze Algemene Voorwaarden eenmaal rechtsgeldig van toepassing geworden op een bepaalde Overeenkomst, dan wordt de laatst geldende versie van deze Algemene Voorwaarden van toepassing geacht op alle volgende Overeenkomsten tussen dezelfde partijen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.7 Op ieder verblijf in Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zijn tevens de huisregels van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo van toepassing. Deze maken integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo dient op een duidelijk waarneembare plaats de huisregels voor de Klanten en/of Gasten ter kennisneming op te hangen, dan wel aan te brengen, dan wel neer te leggen, dan wel de huisregels in geschrift aan de Klanten en/of Gasten ter hand te stellen. Redelijke aanwijzingen mogen mondeling worden gegeven. Klanten en/of Gasten zijn gehouden de huisregels na te leven.

Afdeling 1 DIENSTENOVEREENKOMSTEN

3. RESERVERINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DIENSTENOVEREENKOMSTEN

3.1 Indien een Klant en/of Gast gebruik wenst te maken van één of meerdere Dienst(en), dienen deze Dienst(en) tijdig schriftelijk, telefonisch of elektronisch (online) via de website www.heerlijkheidvanermelo.nl gereserveerd te worden. Voor de gereserveerde Dienst(en) kan, zulks ter beoordeling van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling verlangd worden. Deze vooruitbetaling dient te geschieden in overeenstemming met de bepalingen van artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden (Afrekening en betaling).

3.2 Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, dan wel een tussenpersoon namens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, een boeking/reservering van de Klant schriftelijk heeft bevestigd of indien door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo uitvoering wordt gegeven aan de boeking/reservering van de Klant. Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van een Overeenkomst zijn slechts bindend indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

3.3 Binnen vierentwintig (24) uur na een (online) reservering ontvangt de Klant een e-mail met een boekingsbevestiging en een (link naar de website met een) exemplaar van deze Algemene Voorwaarden van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, dan wel een tussenpersoon namens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, welke boekingsbevestiging dient als bewijs van de boeking. De Klant is gehouden de boekingsbevestiging te controleren en Hotel de Heerlijkheid van Ermelo onverwijld schriftelijk op de hoogte brengen van eender welke vergissing ten aanzien van de boeking/reservering, op straffe van uitvoering van de boeking zoals weergegeven in de boekingsbevestiging. Alle boeking(en), al dan niet online, zijn uitsluitend geldig nadat zij door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, dan wel een tussenpersoon namens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, per e-mail zijn bevestigd.

3.4 Alle door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gedane aanbiedingen ter zake de totstandkoming van Overeenkomsten en het verrichten van de Diensten zijn vrijblijvend en op basis van "zolang de voorraad (c.q. capaciteit) strekt" en kunnen steeds door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten. Doet Hotel de Heerlijkheid van Ermelo binnen een naar gelang de omstandigheden te bepalen redelijke termijn na aanvaarding door de Klant een beroep op bedoeld voorbehoud dan wordt de beoogde Overeenkomst geacht niet te zijn tot stand gekomen en zullen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en de Klant en/of de Gast handelingen die in de tussentijd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn verricht ongedaan maken waarbij Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en de Klant en/of de Gast elkaar over en weer alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking zullen verlenen.

3.5 Alle door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verstrekte afbeeldingen, omschrijvingen, maat- en gewichtsopgaven en overige inlichtingen zijn voor Hotel de Heerlijkheid van Ermelo niet bindend en alleen bedoeld om een algemene voorstelling te geven van de

kwaliteit van de door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aangeboden Diensten. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor foutieve afbeeldingen, foutieve omschrijvingen, foutieve maat- en gewichtsopgaven en overige foutieve inlichtingen.

3.6 Alle aanbiedingen worden door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, direct dan wel indirect naar beste weten en met de grootste zorg gedaan. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo staat er evenwel niet voor in dat zich ter zake geen afwijkingen voordoen.

3.7 Opties worden verleend met een van tevoren vastgestelde verloopdatum. Een optie die niet uiterlijk op de afloopdatum door de Klant wordt omgezet in een daadwerkelijke reservering, wordt geacht te zijn vervallen zonder dat daartoe door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een opzegging vereist is. Een optie kan alleen schriftelijk verleend worden.

3.8 Overeenkomsten voor of namens Klanten aangegaan door tussenpersonen (waaronder begrepen doch niet beperkt, reisbureaus, en andere horecabedrijven), al dan niet in naam van hun relatie(s), worden geacht mede voor rekening en risico van deze tussenpersonen te zijn gesloten. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is aan tussenpersonen geen commissie of provisie verschuldigd, hoe ook genaamd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. Gehele of gedeeltelijke betaling van het verschuldigde door de Klant aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zal de tussenpersoon in dezelfde mate bevrijden.

3.9 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kan te allen tijde om welke reden dan ook het sluiten van een Overeenkomst weigeren, behoudens indien een zodanige weigering geschiedt louter op één of meer gronden vermeld in artikel 429 quater Wetboek van Strafrecht (discriminatie). Hotel de Heerlijkheid van Ermelo heeft het recht om aan Klanten en/of Gasten de toegang tot het Hotelbedrijf en/of Restaurantbedrijf alsook het aanbieden van Diensten te weigeren indien naar haar inschatting een normale/ordentelijke bedrijfsvoering dit vergt.

4. AFREKENING EN BETALING

4.1 De Klant is de in de Overeenkomst bepaalde prijs verschuldigd dan wel, voor zover de Overeenkomst werd gesloten meer dan drie (3) maanden voor het tijdstip waarop de ingevolge die Overeenkomst te verrichten Dienst(en) verleend moet(en) worden, de prijzen welke gelden op het moment dat de Dienst(en) (moet(en)) wordt(den) verleend, waaronder tevens worden verstaan de prijzen als vermeld op lijsten welke door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo op een voor Klanten en/of Gasten zichtbare plaats zijn aangebracht, dan wel zijn opgenomen in een lijst welke aan Klanten en/of Gasten, desnoods op verzoek, wordt overhandigd. Een lijst wordt geacht voor Klanten en/of Gasten zichtbaar aangebracht te zijn indien deze zichtbaar is in openbaar toegankelijke ruimten van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

4.2 Voor aanvullende diensten, waaronder begrepen doch niet beperkt het gebruik van garderobe, garage/parkeren, kluis, stomerij en/of reguliere kledingreiniging, telefoon, fax, internet en radio- en/of televisiediensten kan door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een extra vergoeding worden gevorderd.

4.3 Alle rekeningen, daaronder mede begrepen rekeningen ter zake annulering of No-Show, zijn door de Klant verschuldigd op het moment dat ze aan hem worden gepresenteerd.

4.4 Indien een omzetgarantie is afgegeven is de Klant verplicht ter zake de desbetreffende Overeenkomst(en) tenminste het in de omzetgarantie bepaalde bedrag aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te betalen.

4.5 Wanneer voor een rekening voor een lager bedrag dan EUR 1.000,- (duizend euro) krachtens het bepaalde in lid 4 van dit artikel 4 een factuur aan de Klant wordt gezonden dan kan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo tien procent (10%) van de Factuurwaarde aan administratiekosten in rekening brengen.

4.6 Zolang Klanten en/of Gasten niet volledig en op juiste wijze aan al hun verplichtingen jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo hebben voldaan, is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd om alle Goederen welke door Klanten en/of Gasten in Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zijn meegebracht onder zich te nemen en te houden, totdat Klanten en/of Gasten naar tevredenheid van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo volledig en op juiste wijze al hun verplichtingen jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo hebben voldaan.

4.7 Indien een andere betalingswijze dan directe betaling is overeengekomen, dan wel in cash dan wel via een betaalkaart, en dan wel vooraf dan wel bij aankomst dienen facturen, ongeacht het bedrag, door de Klant binnen veertien (14) dagen na factuurdatum aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te worden voldaan. Indien een factuur wordt toe- of nagezonden is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te allen tijde bevoegd een kredietbeperkingstoeslag van twee procent (2%) van de Factuurwaarde aan de Klant in rekening te brengen, welke opslag vervalt indien de Klant de factuur tijdig en volledig voldoet.

4.8 Indien en voor zover tijdige en volledige betaling achterwege blijft, is de Zakelijke Klant in gebreke zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist. De Consument-klant is in gebreke nadat hij schriftelijk is aangemaand en hem een termijn van veertien (14) dagen is gesteld om de vordering van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo alsnog te voldoen, onder aanzegging van de gevolgen bij het uitblijven van tijdige en volledige betaling na aanmaning.

4.9 Indien de Klant in gebreke is, dient hij aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo alle op de incasso van door hem verschuldigde bedragen vallende (buiten)gerechtelijke kosten aan de zijde van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te vergoeden. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend in overeenstemming met hetgeen de wet daaromtrent bepaalt.

4.10 Daarenboven is de Zakelijke Klant, indien hij in gebreke is, een bedrag aan rente verschuldigd van twee procent (2%) boven de verschuldigde wettelijke rente. Een gedeelte van een maand wordt bij de berekening van de verschuldigde rente voor een gehele maand gerekend.

4.11 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo heeft een retentierecht op door Klanten en /of Gasten in het hotel meegebrachte Goederen tot zekerheid van voldoening van eventuele vorderingen op Klanten en/of Gasten ter zake van Hoteldiensten, al dan niet aangevuld met overige Diensten. Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo Goederen onder zich heeft als bedoeld in artikel 8.5 en de Klant en/of Gast van wie Hotel de Heerlijkheid van Ermelo de Goederen onder zich heeft gekregen, gedurende drie (3) maanden in gebreke blijft, acht Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zich vrij om deze Goederen niet langer te bewaren.

4.12 Iedere betaling door de Klant zal, ongeacht enige door de Klant bij die betaling geplaatste aantekening dan wel gemaakte opmerking, worden geacht te strekken in mindering op de schuld van de klant aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo in de navolgende volgorde: a. de kosten van executie; b. de gerechtelijke en buitengerechtelijke inningskosten; c. de rente; d. de schade; e. de hoofdsom.

4.13 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen geschiedt betaling in euros. Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo betaling in buitenlandse valuta accepteert dan geldt de op het moment van betaling geldende wisselkoers. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kan daarbij bij wijze van administratiekosten een bedrag in rekening brengen dat overeenkomt met maximaal tien procent (10%) van het bedrag dat in vreemde valuta wordt aangeboden. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kan dit bewerkstelligen door de geldende wisselkoers met maximaal 10% aan te passen.

5. WAARBORG SOM EN TUSSENTIJDSE BETALING

5.1 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kan te allen tijde van de Klant verlangen dat deze onder Hotel de Heerlijkheid van Ermelo deponereert of doet deponeren een waarborgsom ter hoogte van maximaal de Factuurwaarde minus eventuele reeds verrichte tussentijdse

betalingen. Ontvangen waarborgsommen worden deugdelijk geadministreerd, dienen uitsluitend tot zekerheid voor Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en gelden uitdrukkelijk niet als reeds gerealiseerde omzet.

5.2 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is voorts te allen tijde gerechtigd tussentijdse betaling te verzoeken van inmiddels verleende Diensten.

5.3 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo mag zich verhalen op het ingevolge de voorgaande bepalingen gedeponeerde waarborgsom ter zake al datgene wat Klanten en/of Gasten uit welken hoofde ook aan hem verschuldigd zijn. Een eventueel surplus wordt door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo onverwijld aan de Klant terugbetaald.

6. ANNULERING DOOR DE KLANT

6.1 Wanneer Klanten een reservering annuleren, zijn zij verplicht de in dit artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden genoemde bedragen te betalen. Iedere Annulering dient schriftelijk en gedateerd te geschieden. Aan een mondelinge Annulering kan de Klant geen rechten ontlenen.

6.2 Bij een No-Show is de Klant in alle gevallen verplicht de Factuurwaarde van de overeengekomen Dienst(en) te betalen, vermeerderd met de in lid 3 van dit artikel 6 bedoelde bedragen. Indien de gast niet binnen een half uur na het gereserveerde tijdstip is gearriveerd kan het horecabedrijf de reservering als geannuleerd beschouwen.

6.3 Bedragen die door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aan derden in verband met de Overeenkomst respectievelijk de ingevolge de Overeenkomst te verrichten Diensten ten gevolge van een Annulering door de Klant reeds verschuldigd is geworden dienen door de Klant te allen tijde volledig aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te worden vergoed.

ANNULERING VAN WELLNESSDIENSTEN EN/OF HEALTH & BEAUTYDIENSTEN

6.4 Wanneer door een Zakelijke Klant een reservering is gemaakt voor Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten, al dan niet met gebruikmaking van het Restaurantbedrijf, dan geldt voor Annuleringen het volgende:

- a.** bij een Annulering meer dan drie (3) maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b.** bij een Annulering meer dan twee (2) maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijftien procent (15%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c.** bij een Annulering meer dan één (1) maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijftig procent (50%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d.** bij een Annulering meer dan veertien (14) dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is zestig procent (60%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e.** bij een Annulering meer dan zeven (7) dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijfenzeventig procent (75%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- en **f.** bij een Annulering minder dan zeven (7) dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

6.5 Wanneer door een Consument-klant een reservering is gemaakt voor Wellnessdiensten en/of Health & Beautydiensten, al dan niet met gebruikmaking van het Restaurantbedrijf, dan geldt voor Annuleringen het volgende:

- a.** bij een Annulering meer dan één (1) maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b.** bij een Annulering meer dan veertien dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant

- gereserveerde Dienst(en) is vijftig procent (50%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c.** bij een Annulering meer dan zeven dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijftig procent (50%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d.** bij een Annulering meer dan drie (3) dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is zestig procent van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e.** bij een Annulering meer dan vierentwintig (24) uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is vijftachtig procent (85%) van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f.** bij een Annulering minder dan 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

ANNULERING VAN HOTELACCOMMODATIE/LOGIES

6.6 Zakelijke Klanten

Wanneer een reservering is gemaakt door een Zakelijke Klant voor uitsluitend hotelaccommodatie, al dan niet met ontbijt, dan geldt voor annulering van die reservering het navolgende:

- a.** bij Annulering meer dan 3 maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b.** bij Annulering meer dan 2 maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c.** bij Annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d.** bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e.** bij Annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f.** bij Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

6.7 Consument-klanten

Wanneer door een Consument-klant een reservering voor uitsluitend hotelaccommodatie, al dan niet met ontbijt, is gemaakt, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende:

- a.** bij Annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b.** bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c.** bij Annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d.** bij Annulering meer dan 3 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e.** bij Annulering meer dan 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd; en
- f.** bij annulering 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

6.8 Annuleringen van reserveringen voor Feestdagen dienen uiterlijk eenentwintig (21) dagen voor de beoogde aankomstdatum te geschieden, op straffe van verschuldigdheid door de Klant van 100% van de Factuurwaarde.

ANNULERING VOOR HET RESTAURANTBEDRIJF

6.9 Zakelijke Klanten

Wanneer door een Zakelijke Klanten een reservering voor uitsluitend het Restaurantbedrijf (tafelreservering met of zonder kurkengeld) is gemaakt, dan geldt voor Annulering van die reservering het navolgende: **(i)** indien een menu is overeengekomen:

a. bij Annulering meer dan 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;

b. bij Annulering 14 dagen of minder doch meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 25% van de Factuurwaarde verschuldigd;

c. bij Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 50% van de Factuurwaarde verschuldigd;

d. bij Annulering 3 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 75% van de Factuurwaarde verschuldigd zijn.

(ii) indien geen menu is overeengekomen:

a. bij Annulering meer dan tweemaal 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is geen vergoeding verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;

b. bij Annulering tweemaal 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 50% van de Factuurwaarde verschuldigd.

6.10 Consument-klanten

Wanneer door een Consument-klant een reservering voor uitsluitend een restaurant (tafelreservering met of zonder kurkengeld) is gemaakt dan geldt voor Annulering van die reservering het volgende:

(i) indien een menu is overeengekomen:

a. bij Annulering meer dan viermaal 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel door vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;

b. bij Annulering viermaal 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 50% van de Factuurwaarde verschuldigd;

(ii) indien geen menu is overeengekomen:

a. bij annulering meer dan tweemaal 24 uur voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd;

b. bij annulering tweemaal 24 uur of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 50% van de Factuurwaarde verschuldigd.

6.11 Annuleringen van reserveringen voor Feestdagen dienen uiterlijk eenentwintig (21) dagen voor de beoogde aankomstdatum te geschieden, op straffe van verschuldigdheid door de Klant van 100% van de Factuurwaarde.

ANNULERING VOOR DE BOWLING

6.12 Deze annuleringsregeling is van toepassing op zowel het annuleren van volledige reserveringen als het annuleren van één of meerdere personen.

Wanneer een reservering is gemaakt van 6 personen of minder dan geldt voor annulering van die reservering het navolgende:

- a. Tot 24 uur van tevoren kan de reservering kosteloos worden geannuleerd.
- b. Voor annuleringen binnen 24 uur brengen wij 50% van de arrangementsprijs/huur in rekening.

Wanneer een reservering is gemaakt vanaf 7 personen of meer dan geldt voor annulering van die reservering het navolgende:

- a. Tot 72 uur van tevoren kan de reservering kosteloos worden geannuleerd.
- b. Tussen 72 en 24 uur van tevoren verzenden wij een open bevestiging: de geannuleerde reservering kan binnen een termijn van drie maanden alsnog geplaatst worden; hieraan zijn geen extra kosten verbonden. Gaat men niet akkoord met de open bevestiging, dan brengen wij alsnog 50% van de arrangementsprijs in rekening.
- c. Voor annuleringen binnen 24 uur brengen wij 50% van de arrangementsprijs/huur in rekening.

ANNULERING VAN OVERIGE DIENSTEN

6.13 Voor annulering van alle reserveringen niet vallende onder de artikelen 6.1 t/m 6.12 of gelden de volgende percentages van de reserveringswaarde die bij annulering door de klant betaald moeten worden aan de Heerlijkheid van Ermelo, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen:

Wanneer een reservering is gemaakt voor een groep dan geldt voor annulering van die reservering het navolgende:

- a. Bij een annulering meer dan 12 maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. Bij een annulering meer dan 9 maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 10% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. Bij een annulering meer dan 6 maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. Bij een annulering meer dan 3 maanden voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 20% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. Bij een annulering meer dan 2 maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 25% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- f. Bij een annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- g. Bij een annulering meer 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- h. Bij een annulering meer 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 85% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- i. Annulering 7 dagen of minder voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

6.14 Voor annulering van alle reserveringen niet vallende onder de artikelen 6.1 t/m 6.13 of gelden de volgende percentages van de reserveringswaarde die bij annulering door de klant betaald moeten worden aan de Heerlijkheid van Ermelo, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen:

Wanneer een reservering is gemaakt voor een individuen dan geldt voor annulering van die reservering het navolgende:

- a. Bij een annulering meer dan 1 maand voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is generlei bedrag verschuldigd. Eventueel vooruitbetaalde kosten worden volledig teruggestort onder aftrek van administratiekosten onverminderd het in artikel 6.3 bepaalde;
- b. Bij een annulering meer 14 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 15% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- c. Bij een annulering meer dan 7 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 35% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- d. Bij een annulering meer dan 3 dagen voor het ingangstijdstip van de door de Klant gereserveerde Dienst(en) is 60% van de Factuurwaarde verschuldigd;
- e. Annulering meer dan 24 uur voor bedoeld tijdstip 85% 24 uur of minder voor bedoeld tijdstip is de volledige Factuurwaarde verschuldigd.

7. ANNULERING DOOR HOTEL DE HEERLICKHEID VAN ERMELO

7.1 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is met inachtneming van het navolgende bevoegd een Overeenkomst te annuleren, tenzij de Klant binnen 7 dagen na het sluiten van de desbetreffende Overeenkomst schriftelijk te kennen heeft gegeven te verlangen dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo afstand doet van zijn annuleringsbevoegdheid, mits de Klant daarbij tevens ondubbelzinnig te kennen heeft gegeven afstand te doen van zijn eigen annuleringsbevoegdheid.

7.2 Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een Overeenkomst tot het verstrekken van Horecadiensten annuleert, zijn de artikelen 6.9 tot en met 6.11 van overeenkomstige toepassing, al naar gelang sprake is van reserveringen met betrekking tot het Restaurantbedrijf, het Hotelbedrijf of overige diensten, waarbij in plaats van 'Klant' gelezen moet worden 'Hotel de Heerlijkheid van Ermelo'.

7.3 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is te allen tijde bevoegd een Overeenkomst met betrekking tot het verlenen van Horecadiensten te annuleren zonder tot restitutie van de hierboven bedoelde bedragen gehouden te zijn, indien er voldoende aanwijzingen bestaan dat de op grond van die Overeenkomst in Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te houden bijeenkomst een zodanig ander karakter heeft dan door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verwacht mocht worden op grond van aankondiging door de Klant of op grond van de hoedanigheid van de Klant en/of de Gasten, dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo de Overeenkomst niet gesloten zou hebben indien het van het werkelijke karakter van de bijeenkomst op de hoogte was geweest.

7.4 Maakt Hotel de Heerlijkheid van Ermelo van de in artikel 7.3 beschreven bevoegdheid gebruik na aanvang van de desbetreffende bijeenkomst, dan is de Klant gehouden tot betaling van de tot dat tijdstip genoten Horecadiensten alsmede eventueel overige overeengekomen vergoedingen, doch vervalt zijn betalingsverplichting voor het overige. De vergoeding voor genoten Horecadiensten wordt in voorkomend geval naar evenredigheid van het tijdsverloop van de Overeenkomst berekend.

7.5 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gerechtigd om, in plaats van zijn in artikel 7.3 bedoelde bevoegdheid uit te oefenen, nadere eisen te stellen ten aanzien van het verloop van de desbetreffende bijeenkomst. Indien er voldoende aanwijzingen bestaan dat deze eisen niet (zullen) worden nageleefd, is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo alsnog gerechtigd zijn in artikel 7.3 bedoelde bevoegdheid uit te oefenen.

7.6 Indien en voor zover Hotel de Heerlijkheid van Ermelo tevens optreedt als reisorganisator in de zin van Titel 7A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, geldt met betrekking tot reisovereenkomsten in de zin van de wet dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo de reisovereenkomst op een wezenlijk punt mag wijzigen wegens gewichtige, de reiziger(s) onverwijld medegedeelde omstandigheden. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo mag de reisovereenkomst ook anders dan op een wezenlijk punt wijzigen wegens gewichtige, de reiziger(s) onverwijld medegedeelde omstandigheden. Tot eenentwintig (21) dagen voor de aanvang van de reis mag Hotel de Heerlijkheid van Ermelo de reissom verhogen in verband met stijgingen in de vervoerskosten, waaronder begrepen doch niet beperkt brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. Indien de reiziger een wijziging als hiervoor bedoeld afwijst is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

8. ALGEMENE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN HOTEL DE HEERLICKHEIJD VAN ERMELO

8.1 De in dit artikel 8 genoemde rechten en verplichtingen gelden voor alle door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te verlenen Diensten.

8.2 In het geval dat een bijzondere regeling als bedoeld in de artikel 9, artikel 10, artikel 11 en artikel 12 van deze Algemene Voorwaarden afwijkt van een algemene bepaling in dit artikel 8, geldt die bijzondere regeling.

8.3 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is, onverminderd het bepaalde in de hiernavolgende leden van dit artikel 8, krachtens de Overeenkomst verplicht op de overeengekomen tijdstippen de overeengekomen Dienst(en) te verlenen op de binnen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gebruikelijke wijze.

8.4 De in artikel 8.3 genoemde verplichting geldt niet:

- a. in het geval van een No-Show;
- b. indien de Klant de in artikel 5 bedoelde waarborgsom en/of tussentijdse betaling niet tijdig en volledig voldoet;
- c. indien de Klant op enige andere wijze niet tijdig en volledig voldoet aan de verplichtingen die hij uit welken hoofde ook jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo heeft; en
- d. in geval van overmacht aan de zijde van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo als bedoeld in artikel 17.

8.5 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is niet gehouden enig Goed van Klanten en/of Gasten in ontvangst en/of in bewaring te nemen. Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo instemt met het in ontvangst en/of bewaring nemen van enig Goed van Klanten en/of Gasten en voor het in ontvangst en/of in bewaring nemen van deze Goederen enig bedrag aan de Klant en/of Gast in rekening brengt, dient Hotel de Heerlijkheid van Ermelo op die Goederen te letten zoals het een goed huisvader betaamt, onverminderd het bepaalde in artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

8.6 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gerechtigd om van Klanten en/of Gasten te verlangen dat deze genoegen nemen met andere Dienst(en) dan volgens de Overeenkomst ter beschikking gesteld zou moeten worden, behoudens indien een dergelijke wens als evident onbillijk en voor de Klant en/of Gast als klaarblijkelijk te bezwaarlijk moet worden beschouwd. De Klant en/of de Gast heeft in dat laatste geval het recht om met onmiddellijke ingang de Overeenkomst waarop voormelde wens van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo betrekking heeft, te beëindigen, onverminderd zijn verplichtingen uit hoofde van andere Overeenkomsten met Hotel de Heerlijkheid van Ermelo. De Klant en/of Gast heeft, indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo uitgaven bespaart door op de voet van het voorgaande andere accommodatie ter beschikking te stellen dan volgens de Overeenkomst ter beschikking gesteld zou moeten worden, recht op het bedrag van die besparing. Voor het overige zal Hotel de Heerlijkheid van Ermelo nimmer tot enige vergoeding van enig bedrag gehouden zijn.

8.7 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gerechtigd op ieder moment met onmiddellijke ingang het verstrekken van Diensten aan een Klanten en/of Gasten te beëindigen wanneer Klanten en/of Gasten de huisregels van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo bij herhaling overtreden, dan wel zich anderszins zodanig gedragen dat de orde en de rust in Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en/of de normale bedrijfsvoering van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo daardoor kan worden of wordt verstoord. Desgevraagd dienen Klanten en/of Gasten na volledige betaling van de uit hoofde van de tussen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en een Klant gesloten Overeenkomst(en) verschuldigde bedragen op eerste verzoek Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te verlaten. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo mag deze bevoegdheid slechts uitoefenen indien de aard en de ernst van de door Klanten en/of Gasten begane overtredingen daartoe naar het redelijk oordeel van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo voldoende aanleiding geven. Storend gedrag, waaronder verbaal, non-verbaal en ongepaste gewenste en/of beroepsmatige, dan wel ongewenste intimiteiten, zijn niet toegestaan. Gasten die zich hier niet aan houden dienen de Heerlijkheid, na volledige betaling, direct te verlaten. Bij overtreding van het verbod op betaalde intimiteiten, alsmede bij een redelijk vermoeden daarvan bij het management van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, verbeurt de Gast en/of Klant die het verbod overtreedt, zonder dat enige ingebrekestelling of andere formaliteit is vereist, jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd ten bedrage van EUR 500 (vijfhonderd euro), zonder dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo om daarnaast schadevergoeding te vorderen. Tevens wordt de Gast en/of Klant die het verbod op betaalde intimiteiten overtreedt permanent de toegang tot Hotel de Heerlijkheid van Ermelo onttrokken.

8.8 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zal Overeenkomsten, dan wel Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren respectievelijk verrichten. Indien Klanten en/of Gasten niet tevreden zijn over een (deel van de) geleverde Dienst(en), dient de desbetreffende Klant en/of Gast onverwijld (doch binnen 5 werkdagen) schriftelijk zijn klacht aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kenbaar te maken door middel van op verzoek te verkrijgen klachtenformulieren. De Klant en/of Gast dient een duidelijke omschrijving te geven van de klacht (in ieder geval vermelding van datum, tijd, gedetailleerde omschrijving van de klacht, aanwijzing van mogelijk betrokken werknemers van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo) en Hotel de Heerlijkheid van Ermelo een naar omstandigheden redelijke termijn te gunnen om de overeengekomen Dienst(en) alsnog naar behoren te verrichten. Is de klacht niet binnen de dit artikel gestelde termijn kenbaar gemaakt aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, dan vervalt elke aanspraak van de Klant en/of de Gast jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo ter zake.

8.9 Tenzij anders is overeengekomen, is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd om het verstrekken van Diensten achterwege te laten, dan wel op ieder moment te staken indien

de Klant en/of de Gast zich niet gedraagt conform de stand van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en de binnen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo geldende normen en waarden. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kan onder meer eisen stellen met betrekking tot het uiterlijk, het gedrag en de persoonlijke hygiëne van Klanten en/of Gasten. Desgevraagd dienen Klanten en/of Gasten op eerste verzoek Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te verlaten.

9. ALGEMENE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN HET HOTELBEDRIJF

9.1 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gehouden aan Klanten en/of Gasten gedurende de overeengekomen periode accommodatie ter beschikking te stellen van de binnen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gebruikelijke kwaliteit. De accommodatie staat vanaf 14.00 uur op de dag van aankomst tot 11.00 uur op de dag van vertrek ter beschikking van de Klant en/of Gast. Op verzoek en tegen bijbetaling van een aangepast tarief kan een late check-out overeengekomen worden. De accommodatie staat dan tot 14.00 uur op de dag van vertrek ter beschikking van de Klant en/of Gast.

9.2 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gehouden de bij de accommodatie behorende, in zijn hotel gebruikelijke Horecadiensten te kunnen verlenen en de aldaar gebruikelijke faciliteiten te kunnen verschaffen.

9.3 Tenzij anders is overeengekomen is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd om een Overeenkomst of reservering ten aanzien van logies als vervallen te beschouwen wanneer de Klant, dan wel de Gast zich niet uiterlijk om 18.00 uur op de overeengekomen dag van aankomst bij hem meldt, onverminderd het bepaalde in artikel 6 (Annuleringen door de Klant).

10. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN HET RESTAURANTBEDRIJF

10.1 Het Restaurantbedrijf is verplicht op het overeengekomen tijdstip aan Klanten en/of Gasten de overeengekomen faciliteiten ter beschikking te stellen en de overeengekomen spijzen en/of dranken te verstrekken van een hoeveelheid, kwaliteit en op een wijze als in zijn restaurant gebruikelijk is.

10.2 Indien geen spijzen en/of dranken van tevoren zijn overeengekomen dan verstrekt het Restaurantbedrijf op verzoek van de Klant en/of Gast die spijzen en/of dranken die het op dat moment kan verstrekken, onverminderd het overige in artikel 10.1 bepaalde.

10.3 Indien een Gast niet binnen een half uur na het overeengekomen tijdstip is gearriveerd, kan het Restaurantbedrijf de reservering als geannuleerd beschouwen, onverminderd het bepaalde in artikel 7.

11. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN TER ZAKE ZAALVERHUUR

11.1 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gehouden de bij de ter beschikking stelling van (zaal)ruimte(n) behorende Horecadiensten aan de Klant en/of Gasten te kunnen verlenen.

11.2 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is na overleg met het ter plaatse bevoegd gezag gerechtigd de Overeenkomst wegens gegronde vrees voor verstoring van de openbare orde, zulks naar de redelijke opvatting van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, te ontbinden. Maakt Hotel de Heerlijkheid van Ermelo van deze bevoegdheid gebruik, dan zal Hotel de Heerlijkheid van Ermelo tot geen enkele schadevergoeding gehouden zijn.

12. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN TER ZAKE WELLNESS- EN HEALTH & BEAUTY DIENSTEN

12.1 In geval van Wellnessdiensten en Health & Beautydiensten geldt dat als de Gast meer dan vijf (5) minuten te laat verschijnt, Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd is om de verloren tijd in te korten op de behandeling van de Gast, terwijl de Gast alsdan toch verplicht is om de gehele Factuurwaarde van de overeengekomen Wellnessdiensten en/of Health &

Beautydiensten te betalen.

12.2 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is niet gehouden enig goed van de Gast in ontvangst of bewaring te nemen. Hiervoor zijn kleedlockers en waardelockers aanwezig in de kleedruimte en het wellnesslandschap, die sluiten door middel van code. Tevens beschikt elke hotelkamer over een hotelsafe die door middel van een door de Gast in te geven pincode gebruikt kan worden. De Gast is zelf verantwoordelijk voor de gebruikte locker en eventueel bijbehorende sleutel.

Afdeling 2

KOOPOVEREENKOMSTEN

13. LEVERING VAN PRODUCTEN EN RISICO-OVERGANG

13.1 De door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Bij niet tijdige levering dient Hotel de Heerlijkheid van Ermelo uiterlijk binnen twee werkdagen schriftelijk in gebreke te worden gesteld door de Klant. De Klant zal Hotel de Heerlijkheid van Ermelo in dat geval een redelijke termijn moeten gunnen om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

13.2 In geval de Producten niet door Klanten en/of Gasten in ontvangst worden genomen, is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd de betreffende Producten volledig voor rekening en risico van Klant op te slaan.

13.3 Op het moment dat de Klant de Producten in ontvangst neemt, gaat het risico van beschadiging en/of vermissing van de Producten op de Klant over.

14. INSPECTIE EN KLACHTPLICHT VOOR PRODUCTEN

14.1 De Klant is verplicht de Producten terstond na levering op eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen te controleren. Eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen moeten door de Klant binnen twee werkdagen na levering schriftelijk aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo ter kennis worden gebracht, bij gebreke waarvan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen.

14.2 De Klant kan in ieder geval geen aanspraken meer geldend maken indien de kennisgeving aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo later plaatsvindt dan twee werkdagen na het moment waarop de Klant de eventuele tekortkomingen en/of beschadigingen redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

14.3 Retournering van de Producten aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo kan slechts plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo. In geval van retournering dienen de Producten zich in de oorspronkelijke staat en in de originele verpakking te bevinden. De kosten voor retournering komen voor rekening van de Klant.

14.4 Indien de reclame door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gegrond wordt geacht, heeft Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn, de keus hetzij de betreffende Producten te vervangen, hetzij voor de Producten een creditnota af te geven tot ten hoogste de factuurwaarde.

14.5 De aanwezigheid van een tekortkoming en/of beschadiging zoals bedoeld in dit artikel geeft de Klant niet het recht om de betalingsverplichtingen op te schorten.

15. GARANTIES OP PRODUCTEN

15.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, garandeert Hotel de Heerlijkheid van Ermelo geen andere eigenschappen dan die zijn opgenomen in de door haar gehanteerde beschrijvingen en specificaties.

15.2 De garantie geldt niet dan wel vervalt indien:

- a. het gaat om in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden geringe verschillen in kwaliteit, maten, afwerking of kleur;
- b. de Klant niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden;
- c. de Klant de instructies en voorschriften van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo inzake de wijze van opslag en gebruik van de Producten niet strikt in acht heeft genomen;
- d. de Klant niet aan al zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Koopovereenkomst heeft voldaan.

15.3 Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo Producten aan de Klant levert welke Hotel de Heerlijkheid van Ermelo van haar toeleveranciers verkregen heeft, is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo nimmer tot een verdergaande garantie of aansprakelijkheid ten opzichte van de Klant gehouden dan waarop Hotel de Heerlijkheid van Ermelo ten opzichte van haar toeleveranciers aanspraak kan maken.

15.4 Alle op de site www.heerlijkheidvanermelo.nl / www.heerlick.nl genoemde prijzen zijn exclusief verzendkosten. De verzendkosten staan vermeld op deze website.

15.5 De levering van de Producten vindt plaats op het door de Klant opgegeven adres.

15.6 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zal de door de Klant bestelde Producten met bekwame spoed doch uiterlijk binnen dertig dagen, te rekenen van de dag waarop de Klant zijn bestelling heeft gedaan, leveren.

15.7 Indien levering van de door de Klant bestelde Producten niet mogelijk is omdat het Product niet beschikbaar is, zal de Klant daarvan zo spoedig mogelijk door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo op de hoogte worden gesteld. Binnen dertig dagen na deze kennisgeving zal Hotel de Heerlijkheid van Ermelo het door de Klant betaalde aan de Klant terug betalen.

15.8 De Klant is bevoegd om een Koopovereenkomst binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst van de Producten zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het Product door of namens de Klant. Tijdens deze termijn dient de Klant als een goed huisvader voor het Product en de verpakking te zorgen. De Klant mag het Product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. De Klant dient schriftelijk aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te melden dat hij de Koopovereenkomst wil ontbinden en dient de Producten in de oorspronkelijke staat en in de originele verpakking aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te retourneren conform de door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verstrekte instructies. De kosten voor retournering komen voor rekening van de Klant. Binnen dertig dagen na retournering van de Producten zal Hotel de Heerlijkheid van Ermelo het door de Klant betaalde aan de Klant terug betalen.

16. AANSPRAKELIJKHEID EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

16.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van Goederen, die in het hotel zijn meegebracht door een Gast die daar zijn intrek heeft genomen. De Zakelijke Klant vrijwaart Hotel de Heerlijkheid van Ermelo tegen aanspraken van Gasten ter zake. Het hier bepaalde geldt niet voor zover de beschadiging of het verlies te wijten is aan opzet of grove schuld van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

16.2 Onverminderd het bepaalde in de artikel 16.6 en artikel 16.7 is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo nimmer aansprakelijk welke schade dan ook door de Klanten, de Gasten en/of derden geleden, tenzij deze schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid geldt in het bijzonder ook voor schade ontstaan als gevolg van het nuttigen van door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo bereide of geserveerde levensmiddelen en voor schade ontstaan als gevolg van

gebruik maken van (zaal/hotel/wellness, etc.) ruimten en automatiseringsproblemen. Indien dwingend recht slechts een minder vergaande beperking van aansprakelijkheid toelaat, geldt die minder vergaande beperking.

16.3 In geen enkel geval is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding aan de Klanten en/of Gasten te betalen dan:

- a. de Factuurwaarde; of, indien dat meer is.
- b. het door de verzekeraar van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo ter zake de schade uitgekeerde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake de schade van een andere derde dan de verzekeraar verkregen vergoeding.

16.4 Voor schade aan voertuigen van Klanten en/of Gasten is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

16.5 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is nimmer aansprakelijk voor verlies van of directe noch indirecte schade aan wie of wat ook, ontstaan als direct of indirect gevolg van enig gebrek of enige hoedanigheid of omstandigheid aan, in of op enig roerend of onroerend goed waarvan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo houder, (erf)pachter, huurder, dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

16.6 Indien aan door Gasten in bewaring gegeven Goederen, waarvoor een vergoeding als bedoeld in artikel 8.5 in rekening wordt gebracht, schade ontstaat is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verplicht de schade aan deze Goederen ten gevolge van beschadiging of vermissing te vergoeden. Schadevergoeding is nimmer verschuldigd ter zake in de afgegeven Goederen aanwezige andere Goederen.

16.7 Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo Goederen van Klanten en/of Gasten in ontvangst en/of bewaring neemt of indien Goederen op welke wijze dan ook, waar dan ook en door wie dan ook worden gedeponereerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met die Goederen op welke wijze dan ook ontstaan, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

16.8 De Zakelijke Klant vrijwaart Hotel de Heerlijkheid van Ermelo volledig ter zake iedere aanspraak, hoe ook genaamd, welke de Gast en/of enige derde jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo geldend mocht maken, indien en voor zover deze aanspraak in de ruimste zin verband kan houden met enige door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo krachtens enige Overeenkomst met de Klant te verlenen of verleende Dienst(en) dan wel met de accommodatie waarin (een) zodanige Dienst(en) werd(en) verleend of moest(en) worden verleend. Deze vrijwaringsverplichting geldt ook indien de Overeenkomst met de Zakelijke Klant geheel of gedeeltelijk om welke reden dan ook is beëindigd, opgezegd of ontbonden.

16.9 Klanten zijn jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die voor Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en/of enige door of namens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo in de uitvoering van de Diensten betrokken derde is en/of zal ontstaan als direct of indirect gevolg van toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) en/of onrechtmatige daad jegens Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, waaronder overtreding van de huisregels is begrepen, begaan door de Klant en/of de Gast en/of degenen die hem vergezellen, alsmede voor alle schade die is veroorzaakt door enig dier en/of enige stof en/of enige zaak waarvan zij houder zijn of die onder hun toezicht staan.

17. OVERMACHT

17.1 Als overmacht voor Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Hotel de Heerlijkheid van Ermelo niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorziene of onvoorziene, voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de Overeenkomst door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zodanig bemoeilijkt dat het uitvoeren van de Overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt, zulks ter beoordeling van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo.

17.2 Onder in artikel 17.1 genoemde omstandigheden worden mede verstaan zodanige omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gebruik wenst te maken bij het uitvoeren van de Overeenkomst, alsmede alles wat voor voornoemde partijen als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede wanprestatie van voornoemde partijen. 17.3 Indien een der partijen bij een Overeenkomst ten gevolge van overmacht zoals bedoeld in dit artikel niet in staat is om aan enige verplichting uit die Overeenkomst te voldoen, is hij gehouden de andere partij hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen, hetgeen toepasselijkheid van de bepalingen van artikel 7 onverlet laat.

18. GEVONDEN GOEDEREN

18.1 In het gebouw en de aanhorigheden van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verloren of achtergelaten Goederen, welke door een Klant en/of Gast worden gevonden, dienen door deze met bekwame spoed bij Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te worden ingeleverd.

18.2 Van Goederen, waarvan de rechthebbende zich niet binnen zestig (60) dagen na de inlevering daarvan bij Hotel de Heerlijkheid van Ermelo heeft gemeld, verkrijgt Hotel de Heerlijkheid van Ermelo de eigendom.

18.3 Indien Hotel de Heerlijkheid van Ermelo door de Klant en/of Gast achtergelaten Goederen aan deze toezendt geschiedt zulks geheel voor rekening en risico van de Klant en/of Gast. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is nimmer tot toezending verplicht.

19. INTELLECTUELE EN INDUSTRIELE EIGENDOM

19.1 Alle rechten die voortvloeien uit intellectuele- en industriële eigendom alsmede auteursrechten blijven bij Hotel de Heerlijkheid van Ermelo berusten.

20. PRIVACYBELEID

20.1 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verzamelt in het kader van boekingen/reserveringen, het aangaan van Overeenkomsten en de uitvoering van de Diensten Persoonlijke Informatie van Gasten. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verzamelt niet bewust informatie omtrent ras of etnische afkomst, politieke, religieuze of filosofische overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, gegevens over gezondheid of seksuele geaardheid. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verzamelt en verwerkt Persoonlijke Informatie uitsluitend voor doeleinden die aan Klanten en/of Gasten kenbaar zijn gemaakt in dit privacybeleid. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is geregistreerd bij de bevoegde autoriteiten als instantie die Persoonlijke Informatie verzamelt en verwerkt.

20.2 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo mag Persoonlijke Informatie gebruiken voor het verwerken van boekingen/reserveringen voor de beoogde afname van Diensten, het vastleggen en bijhouden van zakelijke informatie om te voldoen aan financiële vereisten of het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder het bewaren van zakelijke of financiële bescheiden met betrekking tot een Overeenkomst voor fiscale doeleinden), backofficeverwerking (zoals het bijhouden van een lijst met ongewenste gasten, opvolging bij wanbetaling, overtreding van huisregels), bijhouden van gebruik van faciliteiten (telefoon, bar, internet, betaal-tv), toegang tot kamers, en meer algemene optimalisering van de dienstverlening, waaronder het verbeteren van websitenavigatie en het implementeren van maatregelen ter voorkoming van fraude, en algemene marketingdoeleinden.

20.3 Onder algemene marketingdoeleinden wordt in ieder geval verstaan het verzenden van nieuwsbrieven, aanbiedingen en toeristisch marketingmateriaal, of het opnemen van contact over ontvangst, services, hotelaanbiedingen, het houden van klanttevredenheidsonderzoeken en evalueren van de uitkomsten van dergelijke onderzoeken en het afhandelen van klachten. Klanten kunnen ervoor kiezen hun abonnement op e-mailniewsbrieven van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo op te zeggen door op de link in een van de e-mailniewsbrieven te klikken. Indien dit door toepasselijke wet- en regelgeving is vereist, zullen Klanten en/of Gasten gevraagd worden om vooraf uitdrukkelijke toestemming te verlenen voor het ontvangen van marketingmaterialen.

20.4 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verzamelt alleen Persoonlijke Informatie die noodzakelijk is voor de verwerking van gegevens zoals benoemd in deze Algemene Voorwaarden. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zal alle redelijke maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat opgeslagen Persoonlijke Informatie accuraat en actueel is. Persoonlijke Informatie wordt bewaard gedurende een zodanige periode als noodzakelijk of gewenst is voor de verwerking van Persoonlijke Informatie conform deze Algemene Voorwaarden en wettelijke vereisten.

20.5 Klanten en/of Gasten zijn te allen tijde gerechtigd Hotel de Heerlijkheid van Ermelo te verzoeken hun Persoonlijke Informatie in te zien, te (laten) wijzigen, te (laten) corrigeren of te (laten) verwijderen. Klanten en/of Gasten zijn gerechtigd om bezwaar aan te tekenen tegen het gebruik van Persoonlijke Informatie voor marketingdoeleinden door middel van een schriftelijke kennisgeving met die strekking aan het van tijd tot tijd op de website www.heerlijkheidvanermelo.nl gepubliceerde correspondentieadres van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo. Toelichting op het in deze Algemene Voorwaarden neergelegde privacybeleid wordt op eerste schriftelijk verzoek van de Klant en/of de Gast verstrekt.

20.6 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo treft redelijke technische en organisatorische maatregelen om Persoonlijke Informatie te beschermen tegen abusievelijk(e) of onrechtmatig(e) wijziging of verlies, of tegen ongeautoriseerd(e) gebruik, openbaarmaking of toegang. Daartoe heeft Hotel de Heerlijkheid van Ermelo technische maatregelen geïmplementeerd zoals firewalls en organisatorische maatregelen waaronder een

registratiesysteem met wachtwoordaanbeveling, fysieke beveiliging ter plaatse, alsmede cameratoezicht. Indien in het kader van een boeking/reservering creditcardgegevens ingevoerd dienen te worden maakt Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gebruik van SSL-technologie (Secure Socket Layer) om dergelijke Persoonlijke Informatie te coderen.

20.7 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is gerechtigd Persoonlijke Informatie met derden te delen voor de doeleinden die zijn omschreven in deze Algemene Voorwaarden. Het kan zijn dat Hotel de Heerlijkheid van Ermelo voor de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen doeleinden Persoonlijke Informatie van Klanten en/of Gasten overdraagt aan interne of externe ontvangers die kunnen zijn gevestigd in landen waar het niveau van gegevensbescherming anders is. Indien hiervan sprake is implementeert Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gepaste maatregelen, met inbegrip van contractuele bepalingen, om veilige overdracht van Persoonlijke Informatie naar externe ontvangers in een land waar het beschermingsniveau anders is dan in het land waar de Persoonlijke Informatie is verzameld, te waarborgen.

20.8 Het in dit artikel 20 neergelegde privacybeleid is van toepassing op elke vorm van gegevensverwerking die wordt uitgevoerd door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo alsmede het plaatsen van boekingen/reserveringen met betrekking tot beoogde afname van Diensten via de website www.heerlijkheidvanermelo.nl

20.9 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verzamelt in het algemeen geen Persoonlijke Informatie van kinderen jonger dan 18 jaar, met uitzondering van de naam, geboortedatum en nationaliteit zoals rechtstreeks door een volwassene, of met toestemming van een volwassene, namens hen verschaft. Klanten en/of Gasten dienen ervoor zorg te dragen dat kinderen geen Persoonlijke Informatie aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo verstrekken zonder toestemming, bijvoorbeeld online. Indien Klanten en/of Gasten van mening zijn dat aan hen gelieerde minderjarige Persoonlijke Informatie aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo heeft verstrekt anders dan op hierboven omschreven wijze is de Klant en/of de Gast gerechtigd contact op te nemen met Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zodat de desbetreffende Persoonlijke Informatie kan worden verwijderd.

20.10 Afhankelijk van de toepasselijke wet- en regelgeving, kunnen ook andere gegevens dan de hierboven genoemde Persoonlijke Gegevens als gevoelige gegevens worden beschouwd: creditcardnummer, ontspanningsgewoonten, persoonlijke activiteiten en hobby's, culturele gewoonten, status van roker/niet-roker, enz. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo dient dergelijke gegevens die als gevoelig kunnen worden beschouwd, mogelijk te verzamelen in het kader van optimalisering van de verlening van Diensten, of om Klanten en/of Gasten bepaalde services te kunnen verstrekken, zoals een bepaald dieet of bepaalde toegangsfaciliteiten voor mindervaliden. In dergelijke gevallen zal Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, als dit door de toepasselijke wet- en regelgeving wordt vereist, uitdrukkelijke toestemming aan Klanten en/of Gasten vragen om dergelijke gevoelige gegevens te mogen verzamelen en verwerken.

20.11 Persoonlijke Informatie kan onder meer in onderstaande situaties worden verzameld: het plaatsen van al dan niet online boekingen/reserveringen, in- en uitchecken, gebruik van faciliteiten gedurende het verblijf in Hotel de Heerlijkheid van Ermelo, bij correspondentie in het kader van afhandelingen van aanvragen, claims en/of geschillen, deelname aan marketingprogramma's, klanttevredenheidsonderzoeken, wedstrijden, aanmelding voor nieuwsbrieven of elektronische of digitale informatieverstrekking (per e-mail), verschaffing van Persoonlijke Informatie door tussenpersonen (touroperators, reisbureaus, reserveringssystemen) en internetactiviteiten, waaronder verbinding met de website van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo (registratie IP-adressen sessiecookies) en gebruik van (draadloos) internet.

20.12 Onder voorbehoud van de rechten van Klanten en/of Gasten conform het in deze Algemene Voorwaarden opgenomen privacybeleid van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is Hotel de Heerlijkheid van Ermelo gerechtigd Persoonlijke Informatie te delen met interne of externe ontvangers, waaronder werknemers en zakelijke partners van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo alsmede externe serviceaanbieders zoals IT-onderaannemers, banken, creditcardmaatschappijen, externe adviseurs, aanbieders van mailingservice, drukkerijen en lokale autoriteiten en/of overheden als dit door de plaatselijke wetgeving wordt vereist of als onderdeel van intern onderzoek binnen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo conform de plaatselijke regelgeving.

21. SLOTBEPALINGEN

21.1 Hotel de Heerlijkheid van Ermelo is te allen tijde bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Voorwaarden. Wijzigingen treden in werking op via de website www.heerlijkheidvanermelo.nl aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Hotel de Heerlijkheid van Ermelo zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden tijdig aan Klanten en/of Gasten ter hand stellen. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens Klanten en/of Gasten in werking zodra de wijziging aan hen is medegedeeld.

21.2 De ongeldigheid van één of meer van de bedingen in deze Algemene Voorwaarden laat de geldigheid van alle andere bedingen onverlet. Blijkt een beding in deze Algemene Voorwaarden om enigerlei reden ongeldig, dan worden partijen geacht een geldig vervangend beding overeengekomen te zijn dat het ongeldige beding naar strekking en reikwijdte zoveel mogelijk benadert.

21.3 Een verzuim van een partij bij een Overeenkomst om een recht uit hoofde van een Overeenkomst uit te oefenen of het uitstellen daarvan zal niet gelden als het afstand doen van een dergelijk recht. Een enkelvoudige of gedeeltelijke uitoefening van een recht uit hoofde van enige Overeenkomst door een partij zal geen andere of verdere uitoefening van dat recht of van andere rechten uitsluiten.

21.4 Deze Algemene Voorwaarden bevatten geen derdenbedingen. Echter, in het geval deze Algemene Voorwaarden moeten worden geacht derdenbedingen te bevatten, terwijl een dergelijk beding is geaccepteerd door een derde, kan en zal deze derde geen partij worden bij een Overeenkomst. 21.5 Kennisgevingen aan Hotel de Heerlijkheid van Ermelo in het kader van een Overeenkomst en/of het verlenen van Diensten dienen schriftelijk te geschieden aan het door Hotel de Heerlijkheid van Ermelo als van tijd tot tijd op de website www.heerlijkheidvanermelo.nl gepubliceerde correspondentieadres. Kennisgevingen aan Klanten en/of Gasten dienen schriftelijk te geschieden aan het door de Klant en/of Gast in het kader van het aangaan van de meest recente Overeenkomst verstrekte correspondentieadres.

22. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

22.1 Deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht. 22.2 Ingeval van geschillen tussen Hotel de Heerlijkheid van Ermelo en een Zakelijke Klant is bij uitsluiting bevoegd de bevoegde rechter te Arnhem, tenzij krachtens dwingende wetsbepaling een andere rechter bevoegd is en onverminderd de bevoegdheid van Hotel de Heerlijkheid van Ermelo het geschil te doen beslechten door de rechter die bij gebreke van dit beding bevoegd zou zijn. 22.3 Vorderingen van Klanten verjaren na verloop van een (1) jaar na het moment waarop een Klant met zijn vordering bekend is geworden, dan wel redelijkerwijs bekend had behoren te zijn. -