

Algemene Voorwaarden Dudok Horeca Groep

Hartelijk dank voor uw interesse in het houden van een evenement bij Dudok Horeca Groep. In aanvulling op uw offerte of bevestiging van uw evenement geven wij u via deze weg graag een overzicht van onze algemene voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de volgende locaties binnen Dudok Horeca Groep (hierna te noemen: 'Dudok'):

- Dudok Rotterdam B.V.
- Dudok Arnhem B.V.
- Dudok Den Haag B.V.
- Dudok aan het IJ B.V.
- Trattoria Sophia B.V.
- Dudok RDM B.V.
- Dudok aan de Maas B.V.
- Dudok in het Park B.V.
- Dudok Kralingen B.V.

Bij Dudok zijn wij ervan overtuigd dat wij u het beste kunnen voorzien van onze producten en diensten als u inzicht heeft in uw rechten en de overeenkomst die u met Dudok aangaat bij het bevestigen van een reservering. Door het (per e-mail, hardcopy of telefonisch) bevestigen van de reservering, bevestigt u tevens dat u kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Deze algemene voorwaarden hebben wij met veel zorg en aandacht samengesteld. Mocht u nog vragen hebben of verdere toelichting wensen, dan kunt u uiteraard terecht bij uw contactpersoon. Wij beantwoorden graag uw vragen.

1. Toepasselijkheid

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de producten en diensten die door Dudok worden aangeboden.

1.2 Wij zijn te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden te wijzigen. Wij zullen u per e-mail op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen.

1.3. Op alle door Dudok aangegane overeenkomsten zijn de Uniforme Voorwaarden Horeca (UVH) van toepassing. De UVH zijn de algemene voorwaarden waarop in Nederland gevestigde horecabedrijven en aanverwante bedrijven, horecadiensten

verlenen en overeenkomsten sluiten. Deze voorwaarden zijn [hier](#) te raadplegen.

1.4 Deze algemene voorwaarden zijn een samenvatting van de belangrijkste artikelen van de UVH.

1.5 Met het schriftelijk of telefonisch bevestigen van de reservering en/of het ondertekenen van deze overeenkomst gaat de opdrachtgever onverkort akkoord met deze Algemene Voorwaarden.

2. Bevestigen van een reservering

2.1 Bij het toesturen van een offerte wordt er automatisch een optie geplaatst op de in de offerte benoemde ruimte(s). Uw optie is geldig tot 14 dagen na het versturen van de offerte. Na 14 dagen behouden wij ons het recht om uw optie uit onze agenda te halen en uw optie te vergeven aan andere geïnteresseerden.

2.2 U kunt telefonisch of per email doorgeven of u uw optie wenst om te zetten in een definitieve reservering. Op dat moment is uw reservering bevestigd en zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Indien van toepassing, versturen wij na bevestiging een voorschotnota toe (zie artikel 3). Graag vernemen wij de volledige adresgegevens en, indien van toepassing, overige factuurgegevens wanneer u uw optie wenst om te zetten in een definitieve reservering.

3. Betalingsvoorwaarden

Particuliere reserveringen

3.1 Reserveringen tot € 500 (inclusief BTW) kunt u in contant, per pin of creditcard betalen op de datum van uw evenement.

3.2 Voor reserveringen boven € 500 (inclusief BTW) versturen wij bij het definitief maken van uw reservering een voorschotfactuur van 40% van de reserveringswaarde. De betaaltermijn hiervan is 14 dagen. Pas na het betalen van dit voorschot is uw reservering definitief.

3.3. 6 weken voor de datum van uw event versturen wij een tweede voorschotfactuur van 50% van de reserveringswaarde. De betaaltermijn hiervan is 14 dagen.

3.4 Indien uw event binnen 6 weken na reservering plaatsvindt, dan versturen wij u ineens een voorschotfactuur van 90% van de reserveringswaarde.

3.5 Na afloop van uw event versturen wij een eindfactuur waarop de verstuurde voorschotfacturen worden verrekend.

Zakelijke reserveringen - in Nederland gevestigde organisaties

3.6 Reserveringen tot € 500 (inclusief BTW) kunt u in contant, per pin of creditcard betalen op de datum van uw evenement. Wenst u toch per factuur te betalen, dan rekenen wij hiervoor € 50,- excl. BTW administratiekosten.

3.7 Reserveringen boven € 500 (inclusief BTW) kunnen ook worden voldaan middels een factuur. De ontvangen factuurgegevens (postadres, afdeling of contactpersoon en emailadres) worden gebruikt voor het opstellen van de factuur. De factuur wordt slechts per e-mail verstuurd.

3.8 Voor reserveringen boven € 500 (inclusief BTW) versturen wij bij het definitief maken van uw reservering een voorschot van 75% van de reserveringswaarde. De betaaltermijn hiervan is 14 dagen. Pas na het betalen van dit voorschot is uw reservering definitief.

3.9 Na afloop van uw event versturen wij een eindfactuur waarop de verstuurde voorschotfactuur wordt verrekend.

3.10 Indien u wenst dat wij voor uw administratie een kostenplaats-, budget- of inkoopnummer op onze facturen vermelden, dan ontvangen wij deze gegevens graag alvorens u uw reservering definitief maakt. Indien wij na het versturen van een factuur de tenaamstelling moeten wijzigen en/of een kostenplaats-, budget- of inkoopnummer moeten toevoegen, brengen wij administratiekosten ter hoogte van €50 excl. BTW in rekening.

3.11. Wij versturen onze facturen slechts per email middels PDF bijlage. Indien wij de factuur op een andere manier moeten indienen, zoals het uploaden in een portal, dan brengen wij administratiekosten ter hoogte van €50 excl. BTW in rekening.

3.12 Is uw bedrijf een eenmanszaak, vennootschap onder firma of bent u een ZZP-er? Dan gelden de voorwaarden voor particuliere reserveringen.

Zakelijke reserveringen - niet Nederland gevestigde organisaties

3.13. Reserveringen worden voldaan middels een factuur. De ontvangen factuurgegevens (postadres, afdeling of contactpersoon en emailadres) worden gebruikt voor het opstellen van de factuur. De factuur wordt slechts per e-mail verstuurd.

3.14. Bij het definitief maken van uw reservering versturen wij u een voorschot van 105% van de reserveringswaarde. De betaaltermijn hiervan is 14 dagen. Pas na het betalen van dit voorschot is uw reservering definitief.

3.15. Na afloop van uw event versturen wij een eindfactuur waarop de verstuurde voorschotfactuur worden verrekend.

3.16. Wij versturen onze facturen slechts per email middels PDF bijlage. Indien wij de factuur op een andere manier moeten indienen, zoals het uploaden in een portal, dan brengen wij administratiekosten ter hoogte van €50 excl. BTW in rekening.

Algemeen

3.17. Op onze aanbetalingsfacturen is een heffing van 9% BTW van toepassing. De definitieve BTW verdeling vindt u terug op de eindfactuur.

3.18. Eventuele BTW percentages die wettelijk gewijzigd worden, zullen in uw bevestiging en/of eindfactuur naar ratio worden verhoogd.

Niet tijdige betaling

3.19. Bij niet tijdige betaling van de verstuurde factuur zal het openstaande bedrag worden verhoogd met de wettelijke rente, welke per 1 januari 2025 voor particulieren 7% en voor niet-particulieren 12,5% bedraagt.

3.20. Indien ook na verhoging van de factuur met de wettelijke rente betaling uitblijft, zal de openstaande factuur ter incasso bij een incassobureau worden aangeboden. De daarmee gepaard gaande kosten worden berekend volgende de Wet Incassokosten, waarbij de incassokosten kunnen oplopen tot een 15% van het openstaande factuurbedrag met een minimum van €50.

3.21. Bij niet tijdige betaling houden wij ons het recht voor om uw reservering te annuleren.

4. Definitieve aantal gasten en dieetwensen/allergieën

4.1 Indien u een reservering heeft gemaakt kunt u tot 5 werkdagen voorafgaand aan uw bezoek het definitieve aantal gasten wijzigen. Indien het definitieve aantal gasten meer dan 10% lager is dan het eerder bevestigde aantal gasten, behouden wij te allen tijde het recht om kosten door te berekenen volgens de percentages genoemd in artikel 5.

4.2 Na het verstrijken van de 5 werkdagen voor uw event zijn wij vanwege reeds gemaakte kosten, zoals de inkoop van eten en drinken en ingepland personeel, helaas genoodzaakt de kosten voor het eerder bevestigde aantal gasten in rekening te brengen.

4.3 In geval van no-show (als een gast zonder te annuleren niet komt opdagen) worden de gehele reserveringskosten in rekening gebracht.

4.4. Uiteraard houden wij graag rekening met allergieën en dieetwensen van u en uw gasten. De uiterlijke deadline voor het doorgeven van allergieën/dieetwensen is tevens 5 werkdagen voor aanvang van uw bezoek.

4.5. Allergieën:

- Medische allergieën* en dieetwensen worden doorbelast à €17,50 euro ex BTW per persoon bovenop de normale per persoonsprijs.
- Voor Halal diëten bereken wij een meerprijs afhankelijk van het gekozen menu.
- Koosjer en keto dieetwensen zijn bij ons helaas niet mogelijk
- Dieetwensen wegens zwangerschap zien we als een uitzondering en kosten daarvoor worden niet doorbelast.

*Medische allergieën: noten, pinda, eieren, zuivel, vis, schaal en schelpdieren, gluten, lupine, mosterd, steenvruchten, soja en selderij.

In ons keuken zijn altijd sporen van allergenen aanwezig en wij kunnen geen 100% garantie geven op allergieën vrije gerechten

5. Annuleren of wijzigen van het aantal gasten/datum

-

5.1 Indien u uw definitieve groepsreservering (reguliere tafelreservering) annuleert of een vermindering van het aantal gasten met meer dan 10% later dan 7 dagen doorgeeft, zijn wij helaas genoodzaakt om de volgende percentages van de totale reserveringswaarde in rekening te brengen:

Meer dan 14 dagen voor het gereserveerde tijdstip: 0%

14 dagen of minder maar meer dan 7 dagen voor het gereserveerde tijdstip: 25%

7 dagen of minder voor het gereserveerde tijdstip: 75%

5.2 Indien u uw definitieve reservering inclusief een aanvullend(e) product/dienst (bijv. zaalverhuur) annuleert of een vermindering van het aantal gasten met meer dan 10% later dan 7 dagen door geeft, zijn wij helaas genoodzaakt om de volgende percentages

van de totale reserveringswaarde in rekening te brengen:

- Meer dan 6 maanden voor aanvang: 0%
- Meer dan 3 maanden voor aanvang: 10%
- Meer dan 2 maanden voor aanvang: 15%
- Meer dan 1 maand voor aanvang: 35%
- Meer dan 14 dagen voor aanvang: 60%
- Meer dan 7 dagen voor aanvang: 85%
- 7 dagen of minder voor aanvang: 100%

5.3 Indien u de datum van uw reservering wenst te wijzigen, kunt u contact opnemen met uw contactpersoon. Op basis van de termijn van wijziging voor aanvang van uw bezoek, kan uw contactpersoon u informeren over de eventuele kosten. Na het definitief bevestigen van een reservering, behouden wij het recht om een datumwijziging te behandelen als een annulering.

5.4 U dient een annulering (naast eventueel telefonisch) altijd schriftelijk of per email bij ons kenbaar te maken.

5.5 Indien het gezelschap een half uur of later dan het afgesproken tijdstip arriveert, behouden wij ons het recht op de keuze om een beroep te doen op de verschuldigde annuleringskosten of om de reservering alsnog uit te voeren volgens de overeengekomen bevestiging (eventueel met noodzakelijke aanpassingen).

6. Annulering door Dudok

6.1. Dudok behoudt zich het recht om de reservering te annuleren op basis van de geldende annuleringsvoorwaarden. Uiteraard maken wij alleen gebruik van dit recht in het geval van overmacht of als een situatie als beschreven in artikel 6.2 zich voordoet.

6.2 Indien er voldoende aanwijzingen bestaan dat de reservering een zodanig ander karakter heeft dan verwacht mocht worden en blijkt dat wij de overeenkomst niet gesloten zouden hebben wanneer wij op de hoogte zouden zijn geweest van het karakter van de reservering, dan zal er geen betalingsverplichting zijn vanuit Dudok.

6.3 Indien een gast van uw gezelschap de huis- en gedragsregels overtreedt of zich zodanig gedraagt dat de reguliere gasten van Dudok hier overlast aan ondervinden, zal er verzocht worden de Dudok locatie te verlaten.

6.4 Wanneer wij genooddaakt zijn om de reservering te annuleren nadat uw bijeenkomst is begonnen, op grond van artikel 6.2 of 6.3, dan behouden wij het recht om de tot dan

toe gebruikte producten en diensten in rekening te brengen.

6.5 Bij onvoorziene oorzaken van het annuleren van uw reservering vanuit onze zijde (bijvoorbeeld brand of lekkage), zal uw contactpersoon zijn/haar uiterste best doen om u te helpen bij het vinden van een andere geschikte locatie van Dudok.

7. Uitloop evenement

7.1 Indien uw bezoek langer duurt dan de vooraf besproken tijd dan zijn wij genoodzaakt dranken, personele kosten en eventueel zaalhuur op basis van nacalculatie door te berekenen.

7.2 Indien uw bezoek uitloopt buiten onze reguliere openingstijden, zijn wij genoodzaakt extra zaalhuur en personeelskosten (a € 45,00 per werknemer per uur exclusief BTW) in rekening te brengen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Bij schade of buitensporige viezigheid veroorzaakt door u of een van uw gasten aan het interieur en/of eigendommen van Dudok, zullen wij genoodzaakt zijn om de ontstane herstel- en of schoonmaakkosten van minimaal €450 bij u in rekening te brengen.

Gebruik van Confetti

Het gebruik van confetti is niet toegestaan.

Beperkingen voor Decoratie

Het is niet toegestaan om decoraties in, op of aan de muren te bevestigen. Dit om schade aan het pand te voorkomen.

Verboden Gebruik van Sterretjes

Het gebruik van sterretjes binnen de locatie is niet toegestaan in verband met veiligheidsoverwegingen.

Rookmachines en schuim kanonnen

Vanwege de monumentale status van onze panden is het gebruik van rookmachines en schuim kanonnen niet toegestaan.

Strooigoed

Echte bloemblaadjes mogen alleen buiten worden gebruikt.

Neppe bloemblaadjes zijn toegestaan binnen.

Het gebruik van rijst of ander strooigoed is niet toegestaan, zowel binnen als buiten de locatie.

8.2 Indien u als opdrachtgever niet de veroorzaker bent, maar wij niet beschikken over de factuurgegevens van de gast die de schade heeft veroorzaakt, zijn wij genoodzaakt om u als opdrachtgever alsnog aansprakelijk te stellen.

8.3 Wanneer wij beschikken over de juiste factuurgegevens van de veroorzaker, dan versturen wij de factuur uiteraard direct naar de juiste persoon/gast.

8.4 Indien betaling van de schadefactuur door de veroorzaker uitblijft, zijn wij gemachtigd om de schade alsnog op u als opdrachtgever te verhalen.

9. Materialen van uw evenement

9.1. Dudok organiseert meerdere evenementen per week. Indien u materialen wilt (laten) afleveren, dan kunt u dit afstemmen met uw contactpersoon.

9.2 De medewerkers van Dudok zijn niet verplicht spullen van gasten in bewaring te nemen. Uiteraard komen wij u hierin graag tegemoet, echter nemen wij geen verantwoordelijkheid voor schade, verlies, of diefstal van de spullen.

9.3 Wij verzoeken u om eventuele decoratie, cadeaus en overige spullen aan het einde van uw evenement direct mee te (laten) nemen.

9.4 Dudok is niet aansprakelijk voor achtergebleven materialen. Helaas zijn wij, zonder bericht van uw zijde, genoodzaakt om achtergebleven materialen na 48 uur na afloop van uw evenement weg te gooien.

10. Feedback en tevredenheid

10.1 Dudok doet haar uiterste best om uw bezoek naar behoren en volgens de gemaakte afspraken te laten verlopen. Mochten wij hier onverhoopt niet in geslaagd zijn, dan vragen wij u om uw feedback aan ons kenbaar te maken, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

10.2 Bij voorkeur vragen wij u bij ontevredenheid tijdens uw bezoek, uw feedback direct te delen met de manager, zodat wij er alles aan kunnen doen om uw bezoek tot een aangenaam einde te brengen.

10.3. Na afloop van uw bezoek evalueert uw contactpersoon natuurlijk graag het verloop van uw bijeenkomst.

11. Privacy

Dudok behandelt alle verkregen persoonlijke informatie van opdrachtgevers vertrouwelijk en deelt deze niet met derden, tenzij wij daardoor wettelijk worden verplicht. Uw contactgegevens kunnen in de toekomst gebruikt worden voor de digitale nieuwsbrief of andere relevante communicatie vanuit Dudok.

12. Prijsstijgingen

Uw offerte is onder voorbehoud van jaarlijkse/wettelijke prijswijzigingen. Op 1 januari van het opvolgende jaar worden de definitieve prijzen met u gecommuniceerd.

Juli 2025