# General conditions hotel & restaurant Villa de Duinen

## 1. Cancellation policy accommodation

Cancellations must at all times be reported in writing, by e-mail, and must comply with the conditions below.

### *1.1 Canceling booking standard rate*

Cancellations up to 72 hours before arrival are free of charge. Cancellations made within 72 hours of the arrival date will be charged the full reservation amount. Please note that the day of arrival starts at 0.00 am. Different cancellation conditions apply for group bookings, see rules 1.3 and 1.4.

Different booking conditions apply during official holidays: cancellations are free of charge up to 14 days prior to arrival.

### *1.2 Canceling a non-refundable booking rate*

Non-refundable rates booked cannot be canceled free of charge.

### *1.3.1 Cancellations group booking hotel*

A group booking is valid for reservations of four or more hotel rooms.

### *1.3.2 Individuals as a group hotel booking*

The hotel company may classify certain individuals as part of a group booking (4 rooms or more) before, during, or—at the latest—within one month after the check-out have been provided, if it becomes clear that individual bookings ultimately constitute a group booking. In such cases, all provisions related to group bookings will apply to the reservation.

When a reservation for accommodation only has been made for a group, whether with or without breakfast, the following cancellation policy applies unless otherwise agreed in writing

In the event of cancellation prior to the commencement date—the date on which the first accommodation is to be provided under the Catering Agreement—the Customer is required to pay the following percentages of the Reservation Value as cancellation fees to the Establishment:

More than 3 months before the start date 0%
More than 2 months before the start date 15%
More than 1 month before the start date 35%
More than 14 days before the effective date 60%
More than 7 days before the effective date 85%
7 days or less before the effective date 100%

### *1.4 No Show logies*

In the event of a no-show, all nights will always be charged when you:

- Do not show up before the check-out time following the day booked.
- The reservation has not been canceled in accordance with the general terms and conditions.

*1.5.1 Canceling group booking food/drink catering service*

A group booking consists 8 or more people. If the number of persons changes by >10% within 3 days before the reservation date, 75% of the canceled reservation values will be charged.

If a reservation for a catering service consisting solely of the provision of food and/or drinks (table reservation) has been made for a group, the following percentages of the reservation value will apply in event of cancellation and must be paid by the customer to the catering establishment:

*1.5.2 If a menu has been agreed (table reservation from 8 people):*

For group bookings, a set menu must always be agreed upon. This applies to table reservations for eight people or more

More than 14 days before the reserved time 0%
14 days or less but more than 7 days before the reserved time 25%
7 days or less before the reserved time 50%
3 days or less before the reserved time 75%

*1.5.3 If no menu has been agreed:*

Based on the average reserved value of a 4-course chef's menu and a 4-glass wine pairing.

More than 48 hours before the reserved time 0%
48 hours or less before the reserved time 50%

**2. Hotel room guarantee**

If we do not receive a booking guarantee in the form of payment or a valid credit card, we reserve the right to cancel the reservation up to three days prior to the arrival date.

**3. Regulations for unnecessary blocks of rooms**

Villa de Duinen reserves the right to cancel multiple bookings on different dates by the same booker without a valid reason, in consultation with the booker. This concerns unnecessarily occupying rooms as a result of which our availability cannot be displayed correctly.

**4. Conditions for leisure group reservations**

Leisure group reservation logies.

For group bookings of four (4) or more rooms, a Food & Beverage (F&B) revenue guarantee applies:

- First night: €200 per room
- Each additional night: €100 per room
- Excluding breakfast revenue

The total F&B revenue guarantee for the entire stay may be spent at any time during the stay. The stated revenue guarantee is exclusive of breakfast and is calculated based on the number of reserved rooms and nights.

If the total F&B revenue guarantee for the group booking is not met, the difference will be charged to the final invoice as an F&B revenue guarantee settlement.

Villa de Duinen can still declare certain individuals as a group before, during or at the latest one month after check-out. All terms and conditions for a group reservation will then still apply to that booking and will be charged additionally.

**5. Liability**

*5.1 General Principle*

Villa de Duinen (hereinafter referred to as "the Company") shall be liable to the guest for damage that is the direct result of an attributable failure to perform the agreement, unless such failure cannot reasonably be attributed to the Company (force majeure) or results from circumstances that could not reasonably have been foreseen or prevented by the Company.

*5.2 Matters for Which We Are Responsible*

The Company's responsibility includes:

- the proper provision of the agreed service (room, meal or package) in accordance with the description applicable at the time of booking;
- food safety and hygiene in the kitchen, and the proper handling of allergies or intolerances reported by the guest in advance;
- the careful handling of property that the guest has expressly entrusted to the Company for safekeeping against receipt, for example in a safe or at reception;
- the safety of the accommodation itself, including fire safety, maintenance and hazards caused by inadequate maintenance.

*5.3 Exclusions and Limitations of Liability*

The Company shall not be liable for:

- loss, theft or damage to property that the guest has not entrusted to the Company for safekeeping, including property left in guest rooms, on the terrace, the bicycle parking, in the car park or in common areas, except in cases of intent or gross negligence on the part of the Company or its employees;
- damage resulting from allergies or intolerances that were not reported to the Company in advance, either in writing or verbally;
- consequential loss, loss of income, missed events or other indirect damage, including where such damage results from an attributable failure to perform the agreement, except in cases of intent or gross negligence;
- damage arising from services provided by third parties that are facilitated by the Company but not performed by the Company itself, such as taxis, excursions, spa partners or wellness arrangements provided by third parties;
- disruptions beyond the Company's control, including internet/Wi-Fi outages, power outages, extreme weather conditions and government measures;
- damage to vehicles parked on the Company's premises, unless caused by intent or gross negligence on the part of the Company.

*5.4 Limitation of Liability*

To the extent that liability cannot be fully excluded, the Company's liability shall at all times be limited to the amount actually paid out by the Company's liability insurance in the relevant case or, if the insurance does not provide coverage, to a maximum of the invoice amount relating to the relevant stay or dinner.

*5.5 Exception for Intent or Gross Negligence*

None of the limitations set out above shall apply if the damage is the direct result of intent or gross negligence on the part of the Company or its management personnel.

*5.6 Indemnification for Groups and Events*

For bookings made on behalf of a group, company or event, the contracting party shall indemnify and hold the Company harmless against claims made by third parties, including participants or guests, arising in connection with the performance of the agreement, unless the claim results from intent or gross negligence on the part of the Company.

*5.7 Other Terms and Conditions*

All other terms and conditions are subject to the Uniform Conditions of the Royal Dutch Hotel and Catering Association (KHN).

**6. Pets**

Pets are not permitted at Hotel Villa de Duinen, including in the bistro and lounge bar. Dogs weighing no more than 10 kg are permitted on the terrace.

If a dog causes a nuisance or disturbs the peace, comfort, or stay of other guests, the hotel staff may request that the owner place the dog in their vehicle or leave the terrace. In such cases, the owner is required to comply with the instructions given by the hotel staff.

**7. Smoking**

Smoking is not allowed in the hotel rooms or public areas. Villa de Duinen is a non-smoking hotel. Smoking is permitted at the designated smoking area to the right of the entrance.

Smoking on the room balcony is permitted only with the use of an ashtray. Any damage resulting from smoking will be charged to the guest.

**8. Adults Only**

Villa de Duinen is an adults-only hotel. Hotel reservations are not accepted for guests under the age of 18. Exceptions may be made for exclusive bookings of the hotel, restaurant or private dining room, subject to prior consultation and approval.

Guests aged 12 and over are welcome on the terrace and in the restaurant.

**9. Azzurro Wellness**

Access from 18 years old, swimwear is mandatory.

**10. Gift Cards**

The value of a gift card expires one year from the date of issue, unless it represents a cash amount. For gift cards issued for specific arrangements or services (excluding cash), the expiry date applies without exception.

The value of a gift voucher for a package is determined based on the rate of the relevant package applicable on the date the gift voucher is purchased. This value remains unchanged throughout the validity period of the gift voucher. If the gift voucher is redeemed for a package whose current rate is higher than the value of the gift voucher, the difference must be paid by the gift voucher holder.

Gift cards can only be redeemed for the designated department or service, and are not eligible for cash refunds.

**11. Payments**

Cash
Payments can be made in cash, by debit card, or via bank transfer. Cash payments are accepted for banknotes up to a maximum value of €200. Banknotes of higher denominations will not be accepted.

American Express Surcharge
For all payments made with American Express cards, whether in our restaurant or at Villa de Duinen, a transaction fee of **3% of the total amount** will be charged.

**12. VAT**

All listed prices include 9% and 21% VAT (fiscal year 2026), as well as a tourist tax of €2.58 per person per night, where applicable.

Please note that the government has announced plans to increase the VAT rate on accommodation. If this change is implemented, the final price of your stay from 2026 may be higher due to the adjusted VAT rate.

**13. Uniform conditions Royal Horeca Netherlands**

The KHN conditions apply in addition to our general terms and conditions Villa de Duinen.

# Algemene voorwaarden hotel & restaurant Villa de Duinen

**1. Annuleringsvoorwaarden accommodatie**

Annuleringen dienen te allen tijde schriftelijk te worden gemeld, per e-mail, en moeten voldoen aan de onderstaande voorwaarden.

*1.1 Annulering standaardtarief*

Annuleren is kosteloos tot 72 uur voor aankomst. Bij annulering binnen 72 uur voor de aankomstdatum wordt het volledige reserveringsbedrag in rekening gebracht. Let op: de aankomst dag start om 00.00 uur. Voor groepsreserveringen gelden afwijkende annuleringsvoorwaarden, zie artikelen 1.3 en 1.4.

Tijdens officiële feestdagen gelden andere boekingsvoorwaarden: annuleren is kosteloos tot 14 dagen voor aankomst.

*1.2 Annulering non-refundable tarief*

Non-refundable tarieven kunnen niet kosteloos worden geannuleerd.

*1.3.1 Annulering groepsboeking hotel*

Een groepsboeking betreft reserveringen van vier of meer hotelkamers.

Wanneer een reservering is gemaakt voor uitsluitend overnachting, met of zonder ontbijt, voor een groep, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden (tenzij schriftelijk anders is overeengekomen).

In het geval van annulering vóór de ingangsdatum — de datum waarop de eerste overnachting op basis van de Cateringovereenkomst plaatsvindt — is de klant verplicht de volgende percentages van de reserveringswaarde als annuleringskosten aan de accommodatie te betalen:

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

*1.3.2 Individuen als groepsreservering in een hotel*

De hotelonderneming kan bepaalde individuen aanmerken als behorend tot een groepsreservering (vier kamers of meer) vóór, tijdens of — uiterlijk binnen één maand na het uitchecken — indien blijkt dat afzonderlijke reserveringen uiteindelijk een groepsreservering vormen. In dat geval zijn alle bepalingen die van toepassing zijn op groepsreserveringen ook van toepassing op de betreffende reservering.

*1.4 No-show logies*

Bij een no-show worden alle overnachtingen volledig in rekening gebracht wanneer:

- U niet voor de check-out tijd van de dag na de geboekte datum arriveert.
- De reservering niet is geannuleerd volgens de algemene voorwaarden.

*1.5.1 Annulering groepsboeking eten/drinken (catering)*

Een groepsboeking betreft hier 8 of meer personen. Indien het aantal personen met meer dan 10% wijzigt binnen 3 dagen voor de reserveringsdatum, wordt 75% van de waarde van de geannuleerde reservering in rekening gebracht.

Indien een groepsreservering is gemaakt voor uitsluitend eten en/of drinken (bijvoorbeeld een tafelreservering), gelden de volgende voorwaarden:

*1.5.2 Indien er een menu is overeengekomen (vanaf 8 personen):*

Bij groepsreserveringen vanaf acht personen dient altijd vooraf een menu te worden afgesproken.

| | |
|---|---|
| Meer dan 14 dagen voor het gereserveerde tijdstip | 0% |
| 8–14 dagen voor het gereserveerde tijdstip | 25% |
| 4–7 dagen voor het gereserveerde tijdstip | 50% |
| 3 dagen of minder voor het gereserveerde tijdstip | 75% |

*1.5.3 Indien er géén menu is overeengekomen:*

De annuleringskosten zijn gebaseerd op de gemiddelde waarde van een 4-gangen chefs menu inclusief 4-glazen wijnarrangement.

Meer dan 48 uur voor het gereserveerde tijdstip 0%
48 uur of minder voor het gereserveerde tijdstip 50%

**2. Garantie hotelkamer**

Indien wij geen garantie ontvangen in de vorm van een aanbetaling of een geldige creditcard, behouden wij ons het recht voor om de reservering tot drie dagen vóór aankomst te annuleren.

**3. Beleid bij onnodige blokkering van kamers**

Villa de Duinen behoudt zich het recht voor om meerdere reserveringen op verschillende data, geplaatst door dezelfde boeker zonder geldige reden, in overleg met de boeker te annuleren. Dit geldt bij onnodige bezetting van kamers, waardoor onze beschikbaarheid niet correct kan worden weergegeven.

**4. Voorwaarden particuliere groepsreserveringen**

Voor groepsreserveringen van vier (4) of meer kamers geldt een Food & Beverage (F&B) omzetgarantie:

- Eerste nacht: €200 per kamer
- Elke volgende nacht: €100 per kamer
- Ontbijtomzet is uitgesloten

De totale F&B-omzetgarantie voor het volledige verblijf mag op elk moment tijdens het verblijf worden besteed. De vermelde omzetgarantie is exclusief ontbijt en wordt berekend op basis van het aantal gereserveerde kamers en overnachtingen.

Indien de totale F&B-omzetgarantie voor de groepsreservering niet wordt behaald, wordt het verschil als een nabetaling van de F&B-omzetgarantie op de eindfactuur in rekening gebracht.

Villa de Duinen kan ook ná het verblijf alsnog bepaalde reserveringen als groepsboeking classificeren (vóór, tijdens of uiterlijk één maand na check-out). In dat geval blijven alle groepsvoorwaarden van kracht en worden de bijbehorende kosten alsnog in rekening gebracht.

**5. Aansprakelijkheid**

*5.1 Algemeen uitgangspunt*

Villa de Duinen (hierna: "het bedrijf") is jegens de gast aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming niet aan het bedrijf is toe te rekenen (overmacht) of het gevolg is van omstandigheden die niet in redelijkheid door het bedrijf konden worden voorzien of voorkomen.

*5.2 Wat wél onder onze verantwoordelijkheid valt*

- Correcte uitvoering van de overeengekomen dienst (kamer, maaltijd, arrangement) conform de beschrijving op het moment van boeken.
- Voedselveiligheid en hygiëne in de keuken, en het correct verwerken van door de gast vooraf gemelde allergieën of intoleranties.
- Zorgvuldig beheer van eigendommen die de gast expliciet en tegen ontvangstbewijs in bewaring heeft gegeven (bijvoorbeeld in de kluis of bij de receptie).
- Veiligheid van de accommodatie zelf (brandveiligheid, onderhoud, gladheid door nalatig onderhoud, etc.).

*5.3 Wat wij uitsluiten of beperken*

- Verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen die de gast niet in bewaring heeft gegeven (kamers, terras, parking, fietsenstalling, gemeenschappelijke ruimtes), behalve bij opzet of grove schuld van het bedrijf of diens personeel.
- Schade door allergieën of intoleranties die niet vooraf schriftelijk of mondeling zijn gemeld.
- Gevolgschade, gederfde inkomsten, gemiste evenementen of indirecte schade, ook niet bij een toerekenbare tekortkoming, behalve bij opzet of grove schuld.
- Schade ontstaan door diensten van derden die het bedrijf faciliteert maar niet zelf uitvoert (taxi, excursies, spa-partners, wellness-arrangementen bij derden).
- Storingen buiten onze macht: internet/wifi-uitval, stroomstoringen, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen.
- Schade aan geparkeerde voertuigen op het terrein, tenzij veroorzaakt door opzet of grove schuld van het bedrijf.

*5.4 Maximering*

Voor zover aansprakelijkheid niet volledig kan worden uitgesloten, is deze te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van het bedrijf in het desbetreffende geval daadwerkelijk uitkeert, of, indien de verzekering niet uitkeert, tot maximaal het factuurbedrag van het betreffende verblijf of diner.

*5.5 Uitzondering opzet/grove schuld*

Geen van de bovenstaande beperkingen geldt indien de schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld van het bedrijf of diens leidinggevend personeel.

*5.6 Vrijwaring bij groepen en evenementen*

Bij boekingen namens een groep, bedrijf of evenement vrijwaart de opdrachtgever het bedrijf tegen aanspraken van derden (deelnemers of gasten) die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van het bedrijf.

*5.7 Overige voorwaarden*

Alle overige voorwaarden conform de Uniforme Voorwaarden van de Federatie Horeca Nederland.

**6. Huisdieren**

Huisdieren zijn niet toegestaan in hotel Villa de Duinen, noch in de bistro & loungebar. Op het terras zijn honden met een maximaal gewicht van 10 kg wel toegestaan. Indien een hond overlast veroorzaakt of de rust en het verblijf van andere gasten verstoort, kan het personeel de eigenaar verzoeken de hond in de auto te plaatsen of het terras te verlaten. Aanwijzingen van het personeel dienen in dat geval te worden opgevolgd.

**7. Roken**

Roken is niet toegestaan in de hotelkamers, op het terras en in de openbare ruimtes. Villa de Duinen is een rookvrij hotel. Het is wel mogelijk om te roken bij de rookgelegenheid rechts van de ingang. Roken op het balkon van de kamer is alleen toegestaan met gebruik van een asbak. Eventuele schade als gevolg van roken wordt aan de gast doorbelast.

**8. Adults Only**

Villa de Duinen is een adults-only hotel. Wij accepteren geen hotelreserveringen voor gasten jonger dan 18 jaar. Uitzonderingen kunnen worden gemaakt bij exclusieve boekingen van het hotel, restaurant of de privé-eetkamer, uitsluitend na voorafgaand overleg. Kinderen vanaf 12 jaar zijn welkom op het terras en in het restaurant.

**9. Azzurro Wellness**

Toegang vanaf 18 jaar. Het dragen van zwemkleding is verplicht.

**10. Cadeaubonnen**

De waarde van een cadeaubon vervalt één jaar na uitgiftedatum, tenzij het een geldbedrag betreft. Voor cadeaubonnen uitgegeven voor specifieke arrangementen of diensten (niet zijnde geld) geldt de vervaldatum zonder uitzondering.

De waarde van een cadeaubon voor een arrangement wordt vastgesteld op basis van het tarief van het betreffende arrangement dat geldt op de datum van aanschaf van de cadeaubon. Deze waarde blijft gedurende de geldigheidsduur van de cadeaubon ongewijzigd. Indien de cadeaubon wordt ingewisseld voor een arrangement waarvan het actuele tarief hoger is dan de waarde van de cadeaubon, dient het verschil door de houder van de cadeaubon te worden bijbetaald.

Cadeaubonnen kunnen alleen worden ingewisseld bij de betreffende afdeling of dienst en worden niet in contanten uitgekeerd.

**11. Betalingen**

<u>Contant</u>
Betalingen kunnen contant, per pin of via bankoverschrijving worden gedaan. Contante betalingen worden alleen geaccepteerd voor biljetten tot maximaal €200. Biljetten van hogere waarde worden niet geaccepteerd.

<u>Toeslag voor American Express</u>
Voor alle betalingen met American Express-kaarten, zowel in ons restaurant als in Villa de Duinen, wordt een transactiekost van **3% over het totaalbedrag** in rekening gebracht.

**12. BTW**

Alle vermelde prijzen zijn inclusief 9% en 21% btw (belastingjaar 2026) en een toeristenbelasting van €2,58 per persoon per nacht, waar van toepassing.

Let op: de overheid heeft plannen aangekondigd om het btw-tarief op overnachtingen te verhogen. Indien dit wordt doorgevoerd, kan de uiteindelijke prijs van uw verblijf vanaf 2026 hoger uitvallen door de aangepaste btw.

**13. Uniforme Voorwaarden Horeca Nederland (KHN)**

De KHN-voorwaarden zijn van toepassing naast de algemene voorwaarden van Villa de Duinen.