Algemene annulerings- en wijzigingsvoorwaarden De Bergen

Voor reserveringen, activiteiten, arrangementen, horeca en evenementen

1. Toepasselijkheid en definities

1.1 Deze annulerings- en wijzigingsvoorwaarden zijn van toepassing op reserveringen die via De Bergen, Eventpark de Bergen, Avonturenpark De Bergen, electrocross of het gezamenlijke reserveringsplatform worden gesloten, voor zover zij bij of vóór het sluiten van de overeenkomst van toepassing zijn verklaard.

1.2 Onder De Bergen wordt in deze voorwaarden verstaan: de rechtspersoon of samenwerkende onderneming die in de offerte, reserveringsbevestiging of toepasselijke algemene voorwaarden als aanbieder of exploitant van het betreffende onderdeel wordt genoemd.

1.3 Deze voorwaarden gelden onder andere voor activiteiten, groepsarrangementen, kinderfeestjes, schoolreizen, bedrijfsuitjes, familiedagen, vergaderingen, horeca-arrangementen, evenementen en exclusieve verhuur.

1.4 Wanneer in een offerte, reserveringsbevestiging, productvoorwaarde of schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk afwijkende annulerings-, wijzigings- of betalingsvoorwaarden zijn opgenomen, gaan die specifieke afspraken voor.

1.5 Onder het oorspronkelijk gereserveerde aantal wordt verstaan: het aantal deelnemers dat bij het tot stand komen van de reservering is bevestigd. Dit aantal bepaalt de groepscategorie en de kosteloze wijzigingsruimte van 15%.

1.6 Onder het geannuleerde bedrag wordt verstaan: de waarde van het deel van de reservering dat vervalt, inclusief de daarbij behorende gereserveerde onderdelen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Losse entreetickets en losse activiteitentickets

2.1 Losse entreetickets en losse activiteitentickets kunnen na aankoop niet worden geannuleerd en geven bij niet verschijnen geen recht op restitutie.

2.2 Een datumwijziging is alleen mogelijk wanneer dit bij het betreffende product of in het reserveringssysteem uitdrukkelijk wordt aangeboden.

2.3 Wanneer De Bergen het geboekte onderdeel zelf annuleert en geen gelijkwaardig alternatief kan aanbieden, wordt het voor dat geannuleerde onderdeel betaalde bedrag terugbetaald.

2.4 De regeling uit artikel 5 over het kosteloos verminderen van het aantal deelnemers is niet van toepassing op losse individuele tickets.

3. Annuleren van reserveringen tot en met 20 personen

3.1 Bij volledige of gedeeltelijke annulering van een reservering met een oorspronkelijk gereserveerd aantal tot en met 20 personen gelden de volgende kosten:

Moment van annuleren	Annuleringskosten
Meer dan 7 dagen vóór aanvang	Kosteloos
7 dagen of minder, maar meer dan 72 uur vóór aanvang	50% van het geannuleerde bedrag
72 uur of minder vóór aanvang	100% van het geannuleerde bedrag

3.2 De annuleringskosten worden berekend over het gedeelte van de reservering dat wordt geannuleerd.

3.3 De Bergen kan bij een bijzondere en aantoonbare reden coulance toepassen. De klant kan hier geen recht aan ontlenen. Een coulancebesluit geldt alleen voor het betreffende geval.

4. Annuleren van reserveringen vanaf 21 personen

4.1 Bij volledige of gedeeltelijke annulering van een reservering met een oorspronkelijk gereserveerd aantal vanaf 21 personen gelden de volgende kosten:

Moment van annuleren	Annuleringskosten
Meer dan 6 weken vóór aanvang	Kosteloos
6 weken of minder, maar meer dan 4 weken vóór aanvang	40% van het geannuleerde bedrag
4 weken of minder, maar meer dan 2 weken vóór aanvang	60% van het geannuleerde bedrag
2 weken of minder, maar meer dan 1 week vóór aanvang	80% van het geannuleerde bedrag
1 week of minder vóór aanvang	100% van het geannuleerde bedrag

4.2 Deze percentages gelden voor volledige annulering en voor het deel van een deelnemersvermindering dat groter is dan de in artikel 5 toegestane kosteloze vermindering.

4.3 De groepscategorie blijft gebaseerd op het oorspronkelijk gereserveerde aantal, ook wanneer het aantal later onder 21 personen uitkomt.

5. Wijzigen van het aantal deelnemers

5.1 Bij groepsreserveringen mag het aantal deelnemers kosteloos worden verminderd met maximaal 15% van het oorspronkelijk gereserveerde aantal. Het toegestane aantal wordt naar beneden afgerond op hele personen. Wanneer 15% minder is dan één persoon, mag minimaal één persoon kosteloos worden verminderd.

5.2 Minimumaantallen, minimumafnames en vaste reserveringskosten blijven altijd van toepassing. De kosteloze vermindering kan er niet toe leiden dat minder dan het geldende minimum wordt berekend.

5.1 Activiteiten

5.3 Voor activiteiten kan het aantal deelnemers binnen de toegestane 15% worden verminderd tot het moment waarop de groep zich op locatie aanmeldt.

5.4 Het gedeelte waarmee het aantal meer dan 15% wordt verminderd, geldt als gedeeltelijke annulering. Over dat gedeelte gelden de annuleringskosten uit artikel 3 of 4, afhankelijk van het oorspronkelijk gereserveerde aantal.

5.2 Horeca

5.5 Voor horeca, buffetten, lunches, diners, drankarrangementen en andere horecaonderdelen kan het aantal binnen de toegestane 15% worden verminderd tot uiterlijk 72 uur vóór aanvang.

5.6 Binnen 72 uur vóór aanvang wordt voor het horecaonderdeel het laatst bevestigde aantal in rekening gebracht.

5.3 Gecombineerde arrangementen

5.7 Bij een arrangement met activiteiten en horeca worden de onderdelen afzonderlijk beoordeeld. Het aantal activiteitendeelnemers kan binnen de 15%-ruimte tot de aanmelding worden aangepast. Voor het horecaonderdeel staat het berekende aantal 72 uur vóór aanvang vast.

5.8 Een verhoging van het aantal deelnemers is mogelijk op basis van beschikbaarheid en kan leiden tot aanpassing van planning, ruimte, artikelen en totaalbedrag.

6. Verplaatsen van datum of tijd

6.1 Een groepsreservering kan worden verplaatst naar een andere datum of een ander tijdstip wanneer daarvoor voldoende ruimte, capaciteit, personeel en overige beschikbaarheid is.

6.2 Een verplaatsing wordt niet als annulering behandeld. De nieuwe datum en het nieuwe tijdstip zijn pas definitief nadat De Bergen deze schriftelijk heeft bevestigd.

6.3 Een verplaatsing laat annuleringskosten die op het moment van verplaatsen al van toepassing zouden zijn niet vervallen. Dit bedrag blijft bij een eventuele latere annulering als minimum verschuldigd.

6.4 Wordt een verplaatste reservering later geannuleerd, dan worden de annuleringskosten volgens de nieuwe datum vergeleken met het minimum dat op het moment van verplaatsen gold. Het hoogste bedrag is verschuldigd.

6.5 Bij meerdere verplaatsingen blijft steeds het hoogste eerder opgebouwde minimumbedrag behouden.

6.6 Voor grote events, exclusieve verhuur, maatwerkreserveringen en reserveringen met externe leveranciers kunnen aanvullende voorwaarden en reeds gemaakte kosten van toepassing zijn.

7. Grote events, maatwerk en exclusieve verhuur

7.1 Voor evenementen, festivals, exclusieve locatiehuur, maatwerkprogramma’s en reserveringen met externe leveranciers kunnen in de offerte afwijkende annulerings-, wijzigings- en betalingsvoorwaarden worden opgenomen.

7.2 Na schriftelijke acceptatie van de offerte gaan deze specifieke afspraken voor op deze algemene regeling.

7.3 Reeds gemaakte of niet meer te annuleren externe kosten kunnen overeenkomstig de offerte of schriftelijke afspraak worden doorbelast.

8. Ziekte, persoonlijke omstandigheden en coulance

8.1 Ziekte of uitval van één of meerdere deelnemers valt in beginsel onder de normale regels voor deelnemerswijzigingen en annuleringen.

8.2 Ziekte van de hoofdboeker of andere persoonlijke omstandigheden geven niet automatisch recht op kosteloze annulering. Verplaatsen blijft mogelijk overeenkomstig artikel 6.

8.3 De Bergen kan in een individueel geval coulance toepassen. Een dergelijke uitzondering schept geen recht op dezelfde behandeling in andere of toekomstige situaties.

9. Weersomstandigheden, veiligheid en overmacht

9.1 Regen, kou, hitte, wind of andere weersomstandigheden vormen geen grond voor kosteloze annulering wanneer De Bergen van oordeel is dat de activiteit veilig en verantwoord kan doorgaan.

9.2 Alleen De Bergen bepaalt of een activiteit wegens veiligheid, extreme weersomstandigheden, technische problemen, schade, calamiteiten, overmacht of andere operationele omstandigheden wordt aangepast, verplaatst, onderbroken of geannuleerd.

9.3 Wanneer het overeengekomen programma in redelijkheid gelijkwaardig kan worden uitgevoerd door aanpassing van planning, volgorde, ruimte, locatie of activiteit, ontstaat niet automatisch recht op annulering of restitutie.

10. Niet verschijnen

10.1 Wanneer een reservering niet tijdig wordt geannuleerd en de klant of groep niet verschijnt, blijft het verschuldigde bedrag volgens deze voorwaarden in rekening gebracht.

10.2 Voor activiteiten wordt bij de aanmelding eerst de toegestane vermindering van maximaal 15% toegepast. Het meerdere wordt behandeld als gedeeltelijke annulering op de dag van uitvoering.

10.3 Voor horeca geldt binnen 72 uur vóór aanvang het laatst bevestigde aantal.

11. Onderdelen van een arrangement

11.1 Een wijziging of annulering kan betrekking hebben op één of meerdere onderdelen van een arrangement. De kosten worden berekend over de waarde van het geannuleerde onderdeel.

11.2 Wanneer door een wijziging niet meer wordt voldaan aan een minimumaantal, minimumafname of tariefvoorwaarde, mag De Bergen het arrangement en de prijs daarop aanpassen.

11.3 Wanneer een activiteit en horeca verschillende wijzigingsdeadlines hebben, worden deze deadlines per onderdeel toegepast.

12. Annulering of wijziging door De Bergen

12.1 Wanneer De Bergen een gereserveerd onderdeel zelf volledig annuleert en dit niet kan uitvoeren, krijgt de klant de keuze uit een gelijkwaardig alternatief, een nieuwe datum of terugbetaling van het bedrag van het geannuleerde onderdeel.

12.2 Wanneer alleen de planning, volgorde, ruimte, locatie of uitvoering verandert en het programma in redelijkheid gelijkwaardig blijft, ontstaat niet automatisch recht op annulering, restitutie of schadevergoeding.

12.3 Een eventuele terugbetaling vindt plaats aan de contractuele hoofdboeker of koper en in beginsel via dezelfde betaalwijze als waarmee is betaald, tenzij schriftelijk anders wordt afgesproken.

13. Doorgeven en bevestigen van annuleringen en wijzigingen

13.1 Een annulering, deelnemerswijziging of verplaatsing moet door de hoofdboeker of contactpersoon worden doorgegeven via een door De Bergen aangeboden communicatiekanaal.

13.2 Een wijziging of annulering is pas definitief nadat De Bergen deze heeft ontvangen en bevestigd.

13.3 Voor het bepalen van de toepasselijke termijn is het moment waarop De Bergen de melding ontvangt bepalend.

13.4 De hoofdboeker is verantwoordelijk voor het controleren van de gewijzigde bevestiging en voor het tijdig melden van onjuistheden.

14. Slotbepalingen

14.1 Deze voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst waarop zij van toepassing zijn.

14.2 Voor onderwerpen waarin deze regeling niet voorziet, gelden de toepasselijke algemene voorwaarden, activiteitsspecifieke voorwaarden en schriftelijke afspraken.

14.3 De versie die bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing was, blijft voor die reservering gelden, tenzij dwingend recht of een schriftelijke afspraak anders bepaalt.

14.4 Deze voorwaarden zijn van toepassing vanaf 8 oktober 2026.