

# Reglement Park

(algemene voorwaarden)

## Definities

**Activiteiten:** activiteiten in het Park die worden georganiseerd en tegen betaling worden aangeboden door De Hoge Veluwe zoals rondleidingen, excursies, wandelingen en fietstochten, al dan niet onder begeleiding van een gids.

**Bezoeker(s):** bezoeker(s) van het Park.

**Consument:** Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

**De Hoge Veluwe:** Stichting Het Nationale Park De Hoge Veluwe, Apeldoornseweg 250, 7351 TA Hoenderloo (Telefoon: 0800 8353628, KvK: 41151066, btw-nummer: NL0029.75.671.B.01).

**Entreebewijs:** ieder kaartje, ticket en/of ander bewijs waarmee toegang tot het Park gekregen kan worden, waaronder een e-ticket, een boca-ticket, vouchers en abonnementen (beschermerskaart).

**Het Park:** het terrein van Stichting Het Nationale Park De Hoge Veluwe, inclusief alle gebouwen en bouwwerken die zich hierop bevinden, die in eigendom zijn van De Hoge Veluwe.

**Horecadienst:** het verstrekken van etenswaren/drinken en/of het ter beschikking stellen van (zaal)ruimte en/of terreinen, met alle daarmee samenhangende diensten en werkzaamheden.

**Horecaovereenkomst:** een overeenkomst tussen De Hoge Veluwe en een Gast terzake het tegen betaling verstrekken van een Horecadienst aan de Gast.

**Gast:** een klant en/of Bezoeker die een Horecadienst afneemt of dat voornemens is te doen.

**No-show:** het niet afnemen van een op grond van de gesloten Horecaovereenkomst te verstrekken Horecadienst, zonder dat de Horecaovereenkomst rechtsgeldig is geannuleerd.

**Omzetgarantie:** de schriftelijke verklaring van een Gast dat De Hoge Veluwe ten minste een bepaalde omzet zal realiseren onder de Horecaovereenkomst.

**Pad:** elke andere door of namens De Hoge Veluwe aangelegde baan, die geen Verharde weg is, die dient voor de afwikkeling van verkeer van voertuigen of personen en is aangegeven op de meest recente wandel-, fiets- en autokaart.

**Reserveringsbewijs:** ieder bewijs dat recht geeft tot deelname aan Activiteiten en/of op het gebruik van een product dat gehuurd kan worden voor gebruik in het Park.

**Reserveringswaarde:** de totale waarde van de reservering (inclusief btw) onder de Horecaovereenkomst zoals aan de Gast medegedeeld en/of vermeld in de door de Gast geaccepteerde offerte.

**Te Huren Producten:** fietsen, GPS-apparaten, iPads, lespakketten en eventuele andere zaken die in het Park kunnen worden gehuurd.

**Verharde weg:** door of namens De Hoge Veluwe aangelegde baan van stenen, beton of asfalt, die dient voor de afwikkeling van verkeer van voertuigen of personen en is aangegeven op de meest recente wandel-, fiets- en autokaart.

**Witte Fietsen:** de door de Hoge Veluwe beschikbaar gestelde witte fietsen, waarvan Bezoekers gebruik mogen maken zonder dat daar een vergoeding tegenover staat.

## **Art. 1 Toepasselijkheid**

1. Het reglement is opgesteld om de orde en veiligheid binnen het Park te waarborgen en de (contractuele) verhouding met Bezoekers te regelen.
2. Bij het kopen van een Entreebewijs, het huren van Te Huren Producten, de reservering van een Activiteit of het aangaan van een Horecavereenkomst accepteert de Bezoeker uitdrukkelijk en zonder voorbehoud de toepasselijkheid van dit reglement. Dit reglement ligt ter inzage bij de entree waar een Entreebewijs kan worden gekocht, een huurovereenkomst en/of een Activiteit kan worden gesloten respectievelijk geboekt. Bij het kopen van een Entreebewijs, het sluiten van een huurovereenkomst en/of het boeken van een Activiteit via internet, dient toepasselijkheid van dit reglement te worden geaccepteerd.
3. Zodra de Bezoeker het Park betreedt, aanvaardt de Bezoeker de toepasselijkheid van het onderhavige reglement en is de Bezoeker verplicht alle voorschriften en de door de medewerkers van De Hoge Veluwe gegeven aanwijzingen stipt op te volgen.
4. Voor alle gevallen en/of situaties waarin dit reglement niet voorziet, behoudt De Hoge Veluwe zich het recht voor mondeling en/of schriftelijk aanvullende regels te stellen waaraan de Bezoekers zijn gehouden.
5. Het reglement strekt mede ten behoeve van alle (rechts)personen waarvan De Hoge Veluwe bij de uitvoering van enige overeenkomst met de Bezoeker gebruik maakt.

## **Art. 2 Algemeen**

1. Het maken van reclame, het houden van publieksenquêtes, tellingen, collectes en het aanbieden van goederen en diensten in het Park is niet toegestaan, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming van de directie van De Hoge Veluwe is verkregen.
2. Het expliciet uitdragen van (geloofs)overtuigingen en/of het houden van demonstraties in het Park is niet toegestaan, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming van de directie van De Hoge Veluwe is verkregen.
3. Gedurende het verblijf in het Park dient de Bezoeker zich in overeenstemming met de openbare orde, de goede zeden en de voor de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen.
4. Roken is niet toegestaan in de gebouwen en op het terras van het Parkrestaurant, behalve op de daartoe aangewezen locaties.
5. Het gebruik van drones is niet toegestaan, tenzij hiervoor vooraf schriftelijk toestemming van de directie van De Hoge Veluwe is verkregen.
6. Het maken van foto's en films is toegestaan, mits voor privédoeleinden.
7. Publicatie van beeld- en/of geluidsmateriaal met daarop het Park is verboden, tenzij De Hoge Veluwe hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
8. Het is mogelijk dat Bezoekers gefotografeerd of gefilmd worden. De Hoge Veluwe behoudt zich het recht voor om dit materiaal voor publicatie te gebruiken, waarbij rekening wordt gehouden met het in Nederland geldende portretrecht.
9. Het moedwillig lawaai maken en, naar het oordeel van De Hoge Veluwe, hoorbaar gebruiken van radio's, recorders en andere geluidsdragers is niet toegestaan. Indien sprake is van moedwillig lawaai, is het personeel van De Hoge Veluwe bevoegd de geluidsdrager tijdelijk in bewaring te nemen.
10. Het meebrengen van eigen consumpties is in de horecavoorzieningen niet toegestaan. Eigen consumpties mogen slechts worden genuttigd op de daartoe aangegeven plaatsen.

11. Buiten het Park is het gebruik van de naam "De Hoge Veluwe" en "het Jachthuis Sint Hubertus" en de daaraan verbonden merken alleen toegestaan na schriftelijk verkregen toestemming van de directie van De Hoge Veluwe.
12. Het is Bezoekers tijdens het bezoek aan het Park niet toegestaan om:
  - a. dieren te verontrusten;
  - b. zich in of op het water te begeven en/of te vissen zonder vergunning;
  - c. te kamperen buiten de natuurcamping van De Hoge Veluwe; en
  - d. witte fietsen, gehuurde fietsen, bakfietsen en andere voertuigen, die gehuurd worden van of eigendom zijn van De Hoge Veluwe mee te nemen buiten het Park.
13. Zonder schriftelijke toestemming van De Hoge Veluwe is het niet toegestaan om:
  - a. kraampjes, strandtentjes, windschermen, campers en tenten op gronden van De Hoge Veluwe te plaatsen; en
  - b. te barbecueën. Toestemming om te barbecueën wordt slechts verleend voor de Picknickweide nabij de Belevingsroute en op de plaatsen die daarvoor zijn aangegeven.

### **Art. 3 Toegang**

1. Betreding van het Park geschiedt op eigen risico.
2. Entree tot het Park is slechts toegestaan met een geldig Entreebewijs via de daarvoor bestemde toegangspoorten.
3. Nadrukken, aanbieden en verhandelen van Entreebewijzen, kortingsbonnen en dergelijke, is verboden. Hiervan wordt aangifte gedaan bij de politie.
4. Abonnementspassen en andere soortgelijke documenten mogen niet worden gebruikt door derden, worden verhandeld en/of worden doorverkocht.
5. Het Entreebewijs dient tijdens het verblijf in het Park op verzoek van één van onze medewerkers getoond te kunnen worden.
6. Ter identificatie dient in verband met de controle van een abonnement op verzoek van De Hoge Veluwe een hoofddekseel, zonnebril of ander gezicht bedekkend kledingstuk tijdelijk afgedaan te worden. Hierbij wordt de persoonlijke levenssfeer gerespecteerd.
7. Voor gedeelten van het Park kan extra entreegeld worden gevraagd.
8. Het Entreebewijs is alleen geldig op de dag van uitgifte of voor de periode die erop staat. De geldigheidsduur van het Entreebewijs voor een bepaalde tijd en/of datum kan niet worden verlengd.
9. Als het Entreebewijs niet (volledig) wordt benut, wordt geen geld gerestitueerd.
10. Entreebewijzen en/of abonnementen blijven eigendom van De Hoge Veluwe. Ze kunnen worden ingenomen indien de bezitter hiervan zich onbehoorlijk gedraagt of in strijd handelt met dit reglement.
11. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het Park uitsluitend onder doorlopend toezicht en begeleiding van een volwassene betreden. Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Leerkrachten en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen begeleide groepsleden.
12. Het is niet toegestaan op of over muren en omheiningen te klimmen.
13. De Hoge Veluwe behoudt zich het recht voor om de openingsdagen en/of openingstijden gedurende het seizoen te wijzigen.
14. De Hoge Veluwe is bevoegd een attractie of onderdeel van het Park te sluiten, zonder tot enige vergoeding aan Bezoekers gehouden te zijn.

15. Het is verboden zich buiten openingstijden op te houden in het Park. Toegang tot het Park wordt geboden tot één uur voor sluitingstijd.
16. In verband met de veiligheid behoudt De Hoge Veluwe zich het recht voor om de toegang tot het Park te ontzeggen aan Bezoekers bij grote aantallen Bezoekers.
17. Schoolgroepen en delen van schoolgroepen dienen bij hun bezoek aan het Park steeds begeleid te worden door een of meer begeleiders. Dat geldt ook bij het bezoeken van alle gebouwen in het Park.

#### **Art. 4 Verkeer en Parkeren**

1. In het Park en op de daarbij behorende parkeerplaatsen gelden de verkeersregels uit de Wegenverkeerswet 1994 en aanverwante regelgeving. Teneinde storingen in het verkeer te voorkomen, dienen de aanwijzingen van medewerkers van De Hoge Veluwe opgevolgd te worden. Wanneer de verkeersregels en/of aanwijzingen van medewerkers van De Hoge Veluwe naar het oordeel van De Hoge Veluwe niet of onvoldoende opgevolgd worden, is De Hoge Veluwe gerechtigd het (motor)voertuig van de Bezoeker op het parkeerterrein van De Hoge Veluwe te weigeren dan wel op risico en op kosten van de Bezoeker het voertuig van de parkeerplaats te verwijderen.
2. Auto's en motoren dienen te worden geparkeerd op het parkeerterrein in het Park in de aangegeven vakken of in de berm van de wegen. Waar de berm niet duidelijk het terrein herkenbaar is, geldt een strook van 5 meter langs de weg als berm. (Brom)fietsen dienen te worden geplaatst in de fietsenstalling. Parkeren geschiedt geheel op eigen risico. De Hoge Veluwe aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade.
3. Gemotoriseerd verkeer is alleen toegestaan op de Verharde wegen.
4. De maximaal toegestane snelheid is 60 km per uur. De adviessnelheid is 40 km per uur.
5. Het is verboden buiten Verharde wegen en fietspaden te fietsen.
6. Wandelen is in het Park alleen toegestaan op Verharde wegen en op Paden. De gemarkeerde rustgebieden voor het grofwild mogen niet worden betreden.
7. Ruiters moeten gebruik maken van de Paden en de berm van de Verharde wegen. De gemarkeerde rustgebieden voor grofwild mogen niet worden betreden.
8. Aanspanningen zijn alleen toegestaan op Verharde wegen en op de rutterroutes. Grote delen van de aangegeven rutterroutes zijn ongeschikt voor aanspanningen.

#### **Art. 5 Veiligheid en aansprakelijkheid**

1. De Hoge Veluwe aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel en/of diefstal, verlies, vermissing of schade aan bezittingen van Bezoekers ontstaan tijdens en/of ten gevolge van een bezoek aan het Park (waaronder begrepen de horecagelegenheden ter plaatse, en als gevolg van het gebruik van enig (technisch) (hulp)middel (zoals apps) beschikbaar gesteld door De Hoge Veluwe), behoudens voor zover ontstaan als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van De Hoge Veluwe. De Hoge Veluwe is ook niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade en inkomstenderving. Voor zover De Hoge Veluwe niet met succes een beroep kan doen op genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen, geldt dat De Hoge Veluwe maximaal aansprakelijk is voor het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald aangevuld met het bedrag van het eigen risico van De Hoge Veluwe.

2. Afval dient in de in het Park aanwezige afvalbakken en/of containers gedeponeerd te worden dan wel te worden meegenomen.
3. Bezoekers dienen op het terrein gevonden voorwerpen af te geven aan medewerkers van De Hoge Veluwe bij het Bezoekerscentrum of bij een van de drie ingangen van het Park.
4. Bij diefstal zal te allen tijde contact worden opgenomen met de politie.
5. Bezoekers zijn aansprakelijk voor alle schade van De Hoge Veluwe en/of enige derde ontstaan als gevolg van hun handelen of nalaten (al dan niet in strijd met dit reglement), alsmede voor alle schade die is veroorzaakt door enig dier en/of enige stof en/of zaak waarvan de Bezoeker houder is of die onder zijn toezicht staat. Begeleiders zijn verantwoordelijk voor diegenen die onder hun begeleiding het Park bezoeken. Begeleiders zijn aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door diegenen die aan hun begeleiding zijn toevertrouwd. De hoogte van het te vergoeden schadebedrag staat ter discretie van De Hoge Veluwe, waarvan enkel kan worden afgeweken als de Bezoeker aantoont dat het te betalen schadebedrag kennelijk onredelijk is.
6. Aanwijzingen van medewerkers van De Hoge Veluwe dienen te allen tijde te worden opgevolgd.
7. Het dragen en/of meenemen van wapens of andere, naar het oordeel van De Hoge Veluwe, gevaarlijke voorwerpen is verboden. De Hoge Veluwe behoudt zich het recht voor de bezitter hiervan uit het Park te verwijderen, indien nodig in samenwerking met de politie.
8. Aan Bezoekers die onder invloed van alcohol of verdovende middelen blijken te zijn, dan wel handelen in en/of in het bezit zijn van verdovende middelen, dan wel naar het oordeel van De Hoge Veluwe anderszins de orde verstoren, kan de toegang tot het Park geweigerd dan wel ontzegd worden zonder dat zij aanspraak hebben op enige vergoeding.
9. Baldadigheid en/of vernieling, fysiek of verbaal geweld, dan wel anderszins, naar het oordeel van De Hoge Veluwe, ongewenst gedrag jegens andere Bezoekers en/of het personeel van De Hoge Veluwe wordt niet getolereerd. Bezoekers die zich aan dergelijk gedrag schuldig maken, zullen van het terrein verwijderd worden.
10. Wanneer een Bezoeker geconfronteerd wordt met een onveilige situatie en/of schade, dient de Bezoeker dit zo spoedig mogelijk te melden bij een van de medewerkers van De Hoge Veluwe. Ook ingeval de Bezoeker zelf schade veroorzaakt, dient hij dit bij een van de medewerkers van De Hoge Veluwe te melden voordat hij het Park verlaat.
11. Bezoekers dienen de brandweervoorschriften en -aanduidingen op te volgen. Het is verboden om vuur te maken. Bij aanhoudende droogte mag in de natuur niet worden gerookt.
12. De Hoge Veluwe wijst Bezoekers er hierbij op dat er sprake kan zijn van cameratoezicht ter bescherming van de veiligheid en eigendommen van de Bezoekers en De Hoge Veluwe.
13. Het is verboden dieren te voeren of te lokken met voer.
14. Het is verboden planten, takken, bloemen, mos, groen, levende of dode dieren, geweastangen en andere natuurlijke voorwerpen mee te nemen. Van overtreding van dit verbod wordt onverwijld aangifte gedaan bij de politie.

## **Art. 6 Gebruik van voorzieningen**

1. Het gebruik van attracties, voorzieningen en/of speeltoestellen geschiedt geheel voor eigen risico.

2. Voor zover niet anders aangegeven, staan de attracties en overige voorzieningen tot de beschikking van de Bezoekers. Daar waar dat vermeld is, dient voor het gebruik aanvullend te worden betaald.
3. Bij het gebruik van attracties en overige voorzieningen dienen de aanwijzingen/gebruiksregels, die op de borden staan vermeld en/of door de medewerkers van De Hoge Veluwe worden gegeven, te worden opgevolgd.
4. Voor een aantal attracties kunnen beperkingen gelden voor het gebruik, bijvoorbeeld een minimale of maximale lengte of leeftijd. Mocht een Bezoeker de aanwijzingen/gebruiksregels niet opvolgen, dan zijn de medewerkers van De Hoge Veluwe gerechtigd de Bezoeker het gebruik van de attractie of de voorziening te ontzeggen, zonder dat de Bezoeker aanspraak heeft op enige vergoeding.
5. De Hoge Veluwe is niet aansprakelijk voor schade welke het gevolg is van het niet opvolgen van de aanwijzingen/gebruiksregels.

#### **Art. 7 Kleding**

1. Het dragen van badkleding is verboden, uitgezonderd bij badplaatsen en de directe omgeving hiervan.
2. Het is verboden om met ontbloot bovenlichaam in het Park te verblijven, uitgezonderd bij badplaatsen en directe omgeving hiervan, alwaar het dragen van gepaste badkleding verplicht is.

#### **Art. 8 Huisdieren**

1. Huisdieren zijn toegestaan, mits fysiek aangelijnd. Het gebruik van een elektronische lijn of een alternatieve voorziening is niet toegestaan. Behalve in het Parkrestaurant zijn huisdieren in de gebouwen in het Park niet toegestaan.
2. Andere (huis)dieren dan honden en paarden zijn niet toegestaan in het Park.

#### **Art. 9 Verhuur van producten**

1. In het Park kunnen de Te Huren Producten worden gehuurd door Bezoekers (zolang de voorraad strekt). Sommige van de Te Huren Producten kunnen ook vooraf via internet worden gehuurd voor een specifieke datum.
2. Een gehuurd product mag slechts gebruikt worden overeenkomstig de normale bestemming en moet bij De Hoge Veluwe in de staat waarin het gehuurde product werd ontvangen, worden ingeleverd. De Bezoeker is aansprakelijk voor beschadigingen aan of verlies van een gehuurd product of onderdelen daarvan. De hoogte van het te vergoeden schadebedrag staat ter discretie van De Hoge Veluwe, waarvan enkel kan worden afgeweken als de Bezoeker aantoont dat het te betalen schadebedrag kennelijk onredelijk is.
3. De huursom wordt bepaald aan de hand van de bij het aangaan van de huurovereenkomst bij De Hoge Veluwe geldende tarieven, zoals deze duidelijk vermeld zijn of ter inzage liggen. De huursom wordt vooraf voldaan, tenzij anders is vermeld.
4. Een gehuurd product wordt alleen meegegeven op vertoon van een geldig Reserveringsbewijs.
5. Bij reservering via internet wordt het Reserveringsbewijs direct na betaling digitaal verzonden naar het opgegeven e-mailadres.

6. De Hoge Veluwe is niet aansprakelijk indien het door de koper ingevoerde e-mailadres niet correct is en/of zijn e-mailaccount niet correct werkt.
7. Bij annulering van een (via internet gesloten) huurovereenkomst, wordt in beginsel geen geld gerestitueerd, tenzij De Hoge Veluwe anders beslist.
8. Als een gehuurd product niet (volledig) wordt benut, wordt geen geld gerestitueerd.
9. De huurperiode is de periode gelegen tussen de tijdstippen van aanvang en van inlevering van een gehuurd product zoals in het huurcontract vermeld of mondeling is afgesproken. Verlenging van de huurperiode kan slechts plaatsvinden na toestemming van De Hoge Veluwe en wel tegen de geldende (verlengings)tarieven. Tussentijdse inlevering van een gehuurd product doet de huurovereenkomst eindigen zonder dat recht op vermindering van de in het contract vermelde of de wegens verlenging vermeerderde huursom bestaat.
10. Een gehuurd product moet op een afgesproken locatie worden ingeleverd uiterlijk op het afgesproken (en eventueel vastgelegde) tijdstip van inlevering.
11. Een eventuele waarborgsom strekt tot betaling van al hetgeen de Bezoeker aan De Hoge Veluwe verschuldigd is uit hoofde van de huurovereenkomst onverminderd de verplichting van de Bezoeker het eventueel na verrekening met de waarborgsom resterende bedrag contant te voldoen, en onverminderd het recht van de De Hoge Veluwe op volledige schadevergoeding.
12. De Hoge Veluwe is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van een gehuurd product.

#### **Art. 10 Witte Fietsen**

1. In het Park zijn Witte Fietsen beschikbaar (zolang de voorraad strekt). Bezoekers mogen daarvan gebruik maken zonder dat daar een vergoeding tegenover staat.
2. De Witte Fietsen staan gestald in de fietsenstallingen in het Park. De Witte Fietsen die in de fietsenstalling in het Park zijn gestald staan tot de beschikking van iedere Bezoeker.
3. De Witte Fietsen kunnen niet worden gereserveerd en mogen niet op slot worden gezet.
4. De Hoge Veluwe is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van de Witte Fietsen. Schade die wordt toegebracht aan een Witte Fiets door een gebruiker van een Witte Fiets, zal door de gebruiker van de betreffende Witte Fiets worden vergoed aan De Hoge Veluwe. De hoogte van het te vergoeden schadebedrag staat ter discretie van De Hoge Veluwe, waarvan enkel kan worden afgeweken als de Bezoeker aantoont dat het te betalen schadebedrag kennelijk onredelijk is.
5. De Witte Fietsen hebben geen verlichting; het gebruik van de Witte Fietsen voor zonsopgang en na zonsondergang is voor risico van de Bezoeker.

#### **Art. 11. Activiteiten**

1. In het Park kunnen Activiteiten worden geboekt door Bezoekers. Activiteiten kunnen ook vooraf via internet worden geboekt voor een specifieke datum en tijd. Als de maximale capaciteit van een Activiteit is bereikt, is het niet meer mogelijk de betreffende Activiteit te boeken.
2. De prijs wordt bepaald aan de hand van de bij het maken van de reservering bij De Hoge Veluwe geldende tarieven, zoals deze duidelijk vermeld zijn of ter inzage liggen. De prijs wordt vooraf voldaan, tenzij anders is vermeld.

3. Bij boeking van een Activiteit via internet wordt het Reserveringsbewijs direct na betaling digitaal verzonden naar het opgegeven e-mailadres.
4. De Hoge Veluwe is niet aansprakelijk indien het door de koper ingevoerde e-mailadres niet correct is en/of zijn e-mailaccount niet correct werkt.
5. Bij annulering van een via internet (waaronder e-mail) gemaakte reservering van Activiteiten, wordt in beginsel geen geld gerestitueerd, tenzij de Hoge Veluwe anders beslist.
6. Als de door De Hoge Veluwe aangeboden Activiteit niet (volledig) wordt benut, wordt in beginsel geen geld gerestitueerd, tenzij De Hoge Veluwe anders beslist.
7. De reservering geeft recht op deelname aan de Activiteit op de plaats en het tijdstip van de Activiteit zoals bij de boeking is vermeld.
8. Deelname aan een Activiteit is alleen mogelijk op vertoon van een geldig Reserveringsbewijs.
9. Het kan helaas gebeuren dat de De Hoge Veluwe Activiteiten (op het laatste moment) moet annuleren. De Hoge Veluwe streeft ernaar dit zo min mogelijk te laten voorkomen. Indien de Hoge Veluwe een activiteit annuleert, waartoe zij te allen tijde toe is gerechtigd, is De Hoge Veluwe daarvoor geen (schade)vergoeding verschuldigd, anders dan dat zij de reeds betaalde prijs voor de Activiteit zal restitueren, tenzij de Bezoeker akkoord gaat met een andere door De Hoge Veluwe voorgestelde oplossing.
10. De Hoge Veluwe is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade als gevolg van het deelnemen aan enige Activiteit.

#### **Art. 12 Aankoop Entreebewijzen via internet en e-mail**

1. Het is mogelijk via internet e-tickets te kopen. Deze e-tickets worden voorzien van een unieke barcode. De e-tickets worden na betaling direct digitaal verzonden naar het opgegeven e-mailadres.
2. De Hoge Veluwe is niet aansprakelijk indien het door de koper ingevoerde e-mailadres niet correct is en/of zijn e-mailaccount niet correct werkt.
3. De koper dient de e-tickets zelf in goede kwaliteit af te drukken en mee te nemen naar de entree van het Park, waar het e-ticket wordt gecontroleerd.
4. Elk e-ticket is slechts eenmaal te gebruiken. De barcodes op de e-tickets mogen niet gevouwen of beschadigd worden. Bij onleesbare tickets kan de toegang tot het Park worden geweigerd.
5. Indien een Consument een e-ticket koopt die niet is gekoppeld aan een specifieke bezoeksdatum kan de Consument deze aankoop binnen 14 dagen na de dag waarop het e-ticket is aangekocht, zonder opgave van redenen ontbinden. Dit recht van ontbinding geldt niet als het e-ticket al is gebruikt. Voor het gebruik maken van dit recht op ontbinding volstaat in ieder geval een e-mail naar [reserveringen@hogeveluwe.nl](mailto:reserveringen@hogeveluwe.nl) met vermelding en toezending van de e-tickets waarvoor het recht van ontbinding wordt ingeroepen.
6. Het recht van ontbinding binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van redenen geldt niet voor de aankoop via internet of e-mail van een Entreebewijs dat is gekoppeld aan een specifieke bezoeksdatum. Indien een Consument door overmacht, waaronder ziekte wordt begrepen, geen gebruik heeft kunnen maken het via internet aangekochte Entreebewijs dat is gekoppeld aan een specifieke bezoeksdatum, zal De Hoge Veluwe in beginsel (tenzij De Hoge Veluwe anders beslist) de Consument uit coulance een voucher verstrekken dat op een ander moment alsnog toegang geeft. Voor een beroep op deze coulanceregeling kan een e-mail worden gestuurd aan [reserveringen@hogeveluwe.nl](mailto:reserveringen@hogeveluwe.nl).



7. De Hoge Veluwe behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van reden een bestelling te weigeren dan wel te annuleren. De koper wordt hiervan per e-mail op de hoogte gebracht.
8. Indien door technische storingen van welke aard dan ook de betaling niet, niet juist of niet tijdig verwerkt en/of geautoriseerd kan worden is het e-ticket niet geldig. De Hoge Veluwe aanvaardt ter zake hiervan geen enkele aansprakelijkheid.
9. Het is niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van De Hoge Veluwe e-tickets voor commerciële doeleinden te gebruiken. E-tickets kunnen niet worden gebruikt in combinatie met andere promoties en/of kortingsacties, tenzij anders is vermeld. Indien de geldigheidsdatum van de e-tickets is verlopen, is het niet mogelijk deze om te ruilen en bestaat er geen recht op restitutie.

### **Art. 13 Handhaving**

1. Een ieder die handelt in strijd met dit reglement, kan door het personeel van De Hoge Veluwe zonder voorafgaande waarschuwing:
  - a. een voor onmiddellijke opeising vatbare geldboete van maximaal EUR 100,-- per overtreding opgelegd krijgen;
  - b. de toegang tot het Park worden geweigerd; dan wel
  - c. uit het Park worden verwijderd,onverminderd andere rechten van De Hoge Veluwe op grond van de Wet.
2. Voorts is het personeel van De Hoge Veluwe bevoegd om:
  - a. aanwijzingen te geven aan Bezoekers;
  - b. entreebewijzen in te nemen; en
  - c. niet toegestane goederen van Bezoekers in bewaring te nemen voor de duur van hun bezoek aan het Park.
3. Dit reglement laat de bevoegdheden van buitengewoon opsporingsambtenaren onverlet.

### **Art. 14 Toepasselijkheid**

1. De artikelen 14 tot en met 22 zijn, in aanvulling op de voorgaande voorwaarden, van toepassing op alle aanbiedingen terzake van en de totstandkoming van Horecaovereenkomsten tussen De Hoge Veluwe en de Gast.

### **Art. 15 Totstandkoming/inhoud Horecaovereenkomsten**

1. Alle door De Hoge Veluwe gedane aanbiedingen terzake de totstandkoming van Horecaovereenkomsten tussen De Hoge Veluwe en de Gast zijn vrijblijvend.
2. Een Horecaovereenkomst kan slechts tot stand komen ten aanzien van een groep van minimaal 9 personen.
3. Het aantal personen waarop de Horecaovereenkomst betrekking heeft, kan tot 7 dagen voor aankomst in Het Park terug worden gebracht tot minimaal 9 personen.

### **Art. 16 Verplichtingen De Hoge Veluwe**

1. Terzake van een restaurantreservering is De Hoge Veluwe verplicht de afgesproken faciliteiten beschikbaar te stellen op het tijdstip dat is overeengekomen en, op de wijze zoals dat in het Parkrestaurant of de Theekoepel gebruikelijk is, de overeengekomen hoeveelheid etenswaren en dranken te verstrekken in de gebruikelijke kwaliteit.

2. Terzake zaal- en/of terreinhuur zal de Hoge Veluwe de ruimte/het terrein ter beschikking te stellen zoals overeengekomen. De Hoge Veluwe is gerechtigd een ander(e) ruimte/terrein ter beschikking te stellen, tenzij dat kennelijk als onbillijk en bezwaarlijk moet worden beschouwd, in welk geval de Gast het recht heeft de overeenkomst terzake zaal- en/of terreinhuur te ontbinden. Een verschil in huurprijzen voordele van de Gast zal door de De Hoge Veluwe worden vergoed. De Hoge Veluwe is niet aansprakelijk voor enige schade.
3. De Hoge Veluwe is gerechtigd om het verlenen van de Horecadienst niet te verrichten dan wel te staken als de Gast zich niet gedraagt conform de (fatsoens)normen die in het Park gelden.
4. De Hoge Veluwe is gerechtigd, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, de Horecaovereenkomst wegens gegronde vrees voor verstoring van de openbare orde te ontbinden, nadat daarover overleg heeft plaatsgevonden met het ter plaatse bevoegd gezag.
5. Op het eerste verzoek van De Hoge Veluwe dient de Gast het Park te verlaten.

#### **Art. 17 Annulering door De Hoge Veluwe**

1. De Hoge Veluwe is te allen tijde gerechtigd een Horecaovereenkomst te annuleren, tenzij de Gast binnen tien dagen na het sluiten van de betreffende Horecaovereenkomst schriftelijk heeft verzocht dat De Hoge Veluwe afstand doet van haar annuleringsbevoegdheid. De Hoge Veluwe zal een dergelijk verzoek enkel in overweging nemen als de Gast in het betreffende verzoek zelf expliciet afstand doet van zijn bevoegdheid tot annulering.
2. Bij annulering van een Horecaovereenkomst zijn de volgende bedragen verschuldigd aan de Gast.
  - geen vergoeding als de annulering plaatsvindt 14 dagen of meer voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.
  - een vergoeding van 10% van de Reserveringswaarde als de annulering plaatsvindt 8 dagen of meer (maar minder dan 14 dagen) voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.
  - een vergoeding van 25 % van de Reserveringswaarde als de annulering plaatsvindt 3 dagen of meer (maar minder dan 8 dagen) voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.
  - een vergoeding van 50% van de Reserveringswaarde als de annulering plaatsvindt minder dan 3 dagen voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.
3. De Hoge Veluwe is altijd gerechtigd de Horecaovereenkomst te annuleren zonder daarvoor enige vergoeding te hoeven betalen, indien De Hoge Veluwe bij de reservering niet of onjuist is voorgelicht over het karakter van de bijeenkomst en zij de Horecaovereenkomst bij een juiste voorstelling van zaken over het karakter van de bijeenkomst de Horecaovereenkomst niet zou zijn aangegaan. Bij gebruikmaking van deze bevoegdheid na aanvang van de betreffende bijeenkomst, is de Gast verplicht tot betaling van de tot dat moment genoten etenswaren en dranken. De Gast blijft gehouden de volledige vergoeding voor de (zaal)ruimte en/of terreinen te betalen.

#### **Art. 18 Annulering door de Gast**

1. Annulering van de Horecaovereenkomst door een Gast dient schriftelijk te geschieden.
2. In geval van een No-show is de Gast de volledige Reserveringswaarde aan De Hoge Veluwe verschuldigd.

3. Bedragen die De Hoge Veluwe aan derden is verschuldigd in verband met de geannuleerde Horecaovereenkomst, dienen in beginsel altijd volledig door de Gast te worden vergoed, tenzij De Hoge Veluwe anders beslist.
4. Bij annulering van een Horecaovereenkomst zijn de volgende bedragen verschuldigd aan de Hoge Veluwe.
  - geen vergoeding als de annulering plaatsvindt 1 maand of meer voor het tijdstip dat is gereserveerd.
  - een vergoeding van 25% van de Reserveringswaarde als de annulering plaatsvindt 8 dagen of meer (maar minder dan 1 maand) voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.
  - een vergoeding van 50% van de Reserveringswaarde als de annulering plaatsvindt 3 dagen of meer (maar minder dan 8 dagen) voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.
  - een vergoeding van 75% van de Reserveringswaarde als de annulering plaatsvindt minder dan 3 dagen voor het tijdstip waarvoor is gereserveerd.

#### **Art. 19 Aanbetaling en waarborgsom**

1. De Hoge Veluwe is gerechtigd van de Gast een aanbetaling te vragen voor een reservering. De hoogte van de aanbetaling bedraagt bij een Consument maximaal de helft van de Reserveringswaarde. Indien de aanbetaling niet binnen de daartoe gestelde termijn is voldaan, is De Hoge Veluwe gerechtigd de reservering te doen vervallen zonder dat zij de Gast een nadere termijn voor het voldoen van de aanbetaling hoeft te geven.
2. Tijdens uitvoering van de Horecaovereenkomst is De Hoge Veluwe op ieder moment bevoegd van de Gast een waarborgsom te verlangen ter zekerheid van voldoening van de rekening door de Gast. De Hoge Veluwe is bevoegd (een deel van) de rekening met de betaalde waarborgsom te verrekenen. Enig overschot zal worden terugbetaald aan de Gast.

#### **Art. 20 Omzetgarantie**

1. In het geval de Gast een Omzetgarantie heeft afgegeven, is de Gast verplicht tenminste het daarin bepaalde bedrag aan De Hoge Veluwe te betalen.

#### **Art. 21 Betaling**

1. De Gast is gehouden de in de Horecaovereenkomst bepaalde prijs te betalen. Wijzigingen in het btw-tarief zullen altijd aan de Gast worden doorberekend. Zonder een afwijkende schriftelijke afspraak, dient de Gast de rekening te betalen op het moment dat deze aan hem wordt gepresenteerd.
2. Indien voor een rekening lager dan EUR 250,- een factuur wordt opgemaakt en verzonden, is De Hoge Veluwe gerechtigd EUR 20,- aan administratiekosten in rekening te brengen. De beslissing een factuur op te maken staat ter vrije bepaling van De Hoge Veluwe en een verzoek daartoe van een Gast mag te allen tijde door De Hoge Veluwe worden geweigerd.
3. Betaling van facturen geschiedt binnen 14 dagen. Bij uitblijven van tijdige betaling is de Gast in gebreke zonder dat een ingebrekestelling is vereist en is vanaf die datum de toepasselijke wettelijke rente verschuldigd tot aan de dag van algehele voldoening. In geval van een niet-Consument is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

4. Alle door De Hoge Veluwe ter incasso gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten in verband met een te late betaling door een niet-Consument, komen voor rekening van de Gast, met een minimum van EUR 150,- (exclusief btw).

#### **Art. 22 Overmacht**

1. Indien De Hoge Veluwe door overmacht niet aan haar verplichtingen kan voldoen bestaat er geen recht op restitutie en/of (schade)vergoeding.
2. Onder overmacht wordt in dit reglement verstaan, naast hetgeen daaronder wordt verstaan in de Wet: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop De Hoge Veluwe geen invloed kan uitoefenen, en waardoor De Hoge Veluwe niet in staat is haar verplichtingen (volledig) na te komen. Daaronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen: brand, stroomuitval, ongeval, ziekte, pandemie, werkstaking, oproer, oorlog, maatregelen van overheidswege en transportbelemmeringen.

#### **Art. 23 Privacy**

1. De Hoge Veluwe respecteert de privacy van alle gebruikers van de website en Bezoekers en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die de koper aan De Hoge Veluwe verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. Indien de koper daartoe toestemming verleent, bijvoorbeeld middels het aan- of uitvinken van het verzoek gebruik te mogen maken van zijn/haar persoonsgegevens, zullen de persoonsgegevens gebruikt worden om de koper op de hoogte te houden van nieuwe producten en diensten van De Hoge Veluwe.

#### **Art. 24 Overige**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van De Hoge Veluwe.
2. De ongeldigheid van enig beding in dit reglement laat de geldigheid van alle overige bedingen onverlet.
3. Enige vordering van een Bezoeker op De Hoge Veluwe vervalt na verloop van een jaar na het moment waarop deze is ontstaan.
4. Op alle overeenkomsten met De Hoge Veluwe is Nederlands recht van toepassing. Ingeval van geschillen tussen De Hoge Veluwe en een Bezoeker/Gast die geen Consument is, is de Rechtbank Gelderland bij uitsluiting bevoegd daarvan kennis te nemen.

*De directie en de medewerkers van De Hoge Veluwe wensen u veel plezier en een prettig verblijf!*

*Versie december 2018*