

**DUTCH HORECA  
GROUP**

**ALGEMENE VOORWAARDEN**

# **Algemene voorwaarden Dutch Horeca Group**

## **Artikel 1. Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden ('Voorwaarden') zijn de voorwaarden waarop Dutch Horeca Group B.V., gevestigd te Raalte aan de Zompstraat 20 ('DHG'), diensten verleent en overeenkomsten sluit.
2. De Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten van DHG, de toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever is uitgesloten.
3. De Voorwaarden zijn ook van toepassing op alle diensten die DHG geheel of gedeeltelijk uitbesteed aan derden.
4. Als een bepaling uit de Voorwaarden ongeldig wordt verklaard, dan zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven.
5. Op alle rechtsverhoudingen tussen DHG en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
6. Als de Voorwaarden eenmaal rechtsgeldig van toepassing zijn verklaard op een overeenkomst met de Opdrachtgever, dan worden de Voorwaarden geacht op alle opvolgende overeenkomsten tussen partijen van toepassing te zijn.

## **Artikel 2. Offerte, overeenkomst en optie**

1. Een door DHG verstuurd offerte is tot veertien (7) dagen na verzending geldig, alle door DHG verstrekte offertes zijn onder het voorbehoud van de beschikbaarheid van de leverdatum bij DHG en zolang de capaciteit (ook van derden) strekt.
2. De overeenkomst tussen DHG en de Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat DHG een orderbevestiging stuurt naar de Opdrachtgever op basis van de geaccepteerde offerte.
3. Als de offerte is gebaseerd op informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt en deze informatie is onjuist of onvolledig, dan heeft DHG het recht om de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen aan te passen. Het risico van onduidelijkheden door mondelinge of schriftelijke gegeven opdrachten en mededelingen die plaatsvinden na de offerte, komt voor rekening van Opdrachtgever.
4. Als de Opdrachtgever zekerheid wenst dat DHG de overeenkomst ook op de gewenste datum kan uitvoeren, dan bestaat er de mogelijkheid om de datum in optie te zetten. Een optie wil zeggen dat DHG de aanvraag blokkeert in haar agenda. Op het moment dat de datum binnen de afgesproken tijd vol raakt, zal DHG allereerst contact met de Opdrachtgever opnemen, om te verifiëren of de optie omgezet kan worden naar een orderbevestiging. Een optie plaatsen is geheel vrijblijvend, er zijn geen kosten of andere verplichtingen aan verbonden. Na zeven (7) dagen vervalt de optie automatisch.

## **Artikel 3. Uitvoering overeenkomst**

1. DHG zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren op basis van een inspanningsverplichting, op basis van de door de Opdrachtgever opgegeven aard van het evenement, aantallen en omstandigheden.
2. DHG is enkel gehouden om informatie te geven over allergenen voor zover dat wettelijk gezien verplicht is en als de Opdrachtgever daarom vraagt.
3. DHG bereid en maakt eten in een omgeving waar ook producten met noten, pinda's, mosterd, selderij, gluten, sesam, soja en sulfiet worden verwerkt. Ondanks alle voorzorgen is het mogelijk dat het eten van de catering sporen van deze allergenen bevatten.
4. Indien DHG catering levert, zonder personeel, heeft de Opdrachtgever twee uur na levering de garantie op de kwaliteit van het eten en drinken mits Opdrachtgever de instructies van DHG over het bewaren, presenteren en serveren, opvolgt.
5. DHG mag op ieder moment zonder opzegtermijn het verstrekken van cateringdiensten aan één of meerdere gasten (die zijn uitgenodigd door de Opdrachtgever) beëindigen wanneer de gast zich zodanig gedraagt dat de orde en de rust in het bedrijf van DHG of op de locatie van het evenement ernstig wordt verstoord. DHG is alsdan niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding aan de Opdrachtgever.
6. DHG is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van een goed van de Opdrachtgever of van diens gast(en), tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
7. DHG bepaalt de wijze waarop, de middelen waarmee en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. DHG neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.
8. Het staat DHG vrij om de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden. Aan de uitbesteding kunnen wettelijke- en contractuele voorwaarden van die derde verbonden zijn. Deze voorwaarden zullen alsdan integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst tussen DHG en Opdrachtgever. DHG zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
9. DHG kan de Opdrachtgever verbieden om zelf meegebracht eten en/of drinken te nuttigen.
10. DHG heeft het recht (sfeer-)foto's, beeld- en geluidsopnamen te maken van een evenement of in het horecabedrijf. Dit materiaal mag DHG exploiteren. Als de Opdrachtgever en/of diens gast(en) in deze opnames voorkomen, dan geeft de Opdrachtgever hierbij toestemming voor exploitatie en openbaarmaking, zonder dat hij aanspraak maakt op een vergoeding. Indien de Opdrachtgever en/of diens gasten herkenbaar op foto- of beeldmateriaal komen te staan, zal DHG voorafgaand aan de exploitatie of openbaarmaking om toestemming verzoeken.

## **Artikel 4. Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever moet DHG tijdig voorzien van alle gegevens en/of informatie die DHG aangeeft nodig te hebben voor het correct en zonder vertraging uitvoeren van de overeenkomst.
2. De Opdrachtgever zorgt voor een contactpersoon die gedurende het gehele evenement namens hem het aanspreekpunt vormt voor DHG en (telefonisch) bereikbaar is.
3. De Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat DHG tijdig en kosteloos kan beschikken over faciliteiten die nodig zijn voor de realisatie van een evenement, zoals gas, water, elektriciteit en (droge) ruimten die voor DHG geschikt zijn om te kunnen werken volgens de wettelijke regels op het gebied van hygiëne, arbo en milieu.
4. De Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen dat de locatie van het evenement goed bereikbaar is voor (vracht)auto's, zodat DHG eenvoudig materialen, eten en drinken kan

leveren, alsook haar werkzaamheden kan uitvoeren, Indien dit niet het geval is dan moet dit bij de aanvraag bekend gemaakt worden en kan er een meerprijs gelden.

5. De Opdrachtgever en, indien van toepassing, diens gast(en) zijn verplicht de redelijke aanwijzingen van het personeel van DHG op te volgen. Bovendien zijn zij verplicht om mee te werken aan redelijke verzoeken van DHG in het kader van veiligheid, identificatie, voedselveiligheid en hygiëne.
6. Het is Opdrachtgever en/of diens gast(en) niet toegestaan op een evenement waarbij de catering wordt verzorgd door DHG, eigen eten en/of (indien van toepassing) drinken mee te brengen, tenzij anders overeengekomen.
7. Opdrachtgever moet ervoor zorgen dat alle vergunningen, ontheffingen, beschikkingen of andere toestemmingen die noodzakelijk zijn voor het evenement, tijdig zijn verkregen.

## **Artikel 5. Annulering en wijzigingen gastenaantallen**

### *Annulering:*

1. De Opdrachtgever kan de overeenkomst annuleren, mits hij aan DHG een gedeelte van de prijs voldoet. Ten aanzien van de overeengekomen prijs geldt dat als de Opdrachtgever de overeenkomst:
  - a. veertien (14) kalenderdagen of meer voorafgaand aan de (leverings)datum annuleert, Opdrachtgever verplicht is om 25% van de overeengekomen prijs aan DHG te voldoen;
  - b. meer dan zeven (7) maar minder dan veertien (14) dagen voorafgaand aan de (leverings)datum annuleert, Opdrachtgever verplicht is om 50% van de overeengekomen prijs aan DHG te voldoen;
  - c. zeven (7) dagen of minder voorafgaand aan de (leverings)datum annuleert, Opdrachtgever verplicht is om 75% van de overeengekomen prijs aan DHG te voldoen;
  - d. twee (2) dagen of minder voorafgaand aan de (leverings)datum annuleert, Opdrachtgever verplicht is om 100% van de overeengekomen prijs aan DHG te voldoen.
2. De Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering van de overeenkomst en vrijwaart DHG voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden. De Opdrachtgever dient aan DHG de kosten te vergoeden die deze derden ten gevolge van de annulering bij DHG in rekening brengen.

### *Wijzigingen gastenaantallen:*

3. De totaalprijs voor een catering dan wel evenement is gebaseerd op het aantal gasten zoals opgegeven door de Opdrachtgever in het offerte- en/of ordertraject. Indien er een wijziging in het aantal gasten plaatsvindt, heeft dit gevolgen voor de totaalprijs van de overeenkomst. De Opdrachtgever is verplicht DHG zo snel mogelijk te informeren indien het gastenaantal wijzigt.
4. De Opdrachtgever informeert DHG over het aantal volwassenen en kinderen (inclusief de leeftijden) die aanwezig zullen zijn op het evenement.

5. Wijziging van het overeengekomen gastenaantal is mogelijk tot uiterlijk zeven (7) kalenderdagen voor aanvang van het evenement, met een maximum van 10% van het overeengekomen gastenaantal.
6. Indien de Opdrachtgever binnen zeven (7) dagen voor de aanvang van het evenement een wijziging wenst door te geven en/of indien de wijziging in het gastenaantal hoger is dan 10%, dan zullen partijen met elkaar in overleg treden. DHG zal binnen redelijke grenzen medewerking verlenen om het evenement – hetzij in een aangepaste vorm – alsnog doorgang te laten vinden.
7. Indien er een wijziging plaatsvindt van het gastenaantal conform dit artikel, is DHG gerechtigd naar redelijkheid de totaalprijs van de overeenkomst aan te passen. DHG is tevens gerechtigd de extra kosten die zij (bij derden) moet maken aan de Opdrachtgever door te belasten.
8. Bij verschijning van meer gasten op de dag van uitvoering dan het overeengekomen aantal, worden de daarmee samenhangende kosten extra in rekening gebracht.
9. Uiterlijk veertien (14) kalenderdagen van tevoren dient een schatting van het verwachte aantal gasten door Opdrachtgever te worden doorgegeven. Uiterlijk zeven (7) kalenderdagen van tevoren kan de Opdrachtgever nog een wijziging in het aantal gasten doorgeven welke maximaal 10% naar beneden mag afwijken van het door Opdrachtgever eerder doorgegeven aantal. Een wijziging naar boven mag meer dan 10% afwijken, echter wel in overleg met DHG i.v.m. de planning van DHG voor de desbetreffende dag. Indien het aantal gasten binnen zeven (7) kalenderdagen nog wijzigt dan zal DHG zich inspannen om dezelfde service te verlenen, maar kan dit vanwege de personeelsplanning en inkoop tot een meerprijs leiden.
10. Bij verlaging van het aantal gasten gelden dezelfde voorwaarden als voor het annuleren van de opdracht. (zie Artikel 5: Annulering, Lid 1:)

## **Artikel 6. Opschorting en ontbinding**

1. Indien Opdrachtgever enige voor hem uit een overeenkomst met DHG voortvloeiende verplichting niet stipt nakomt, heeft DHG het recht de nakoming van alle verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten en alle overeenkomsten met Opdrachtgever te ontbinden, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst benodigd is.
2. DHG heeft het recht de overeenkomst eenzijdig met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te ontbinden en/of de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) op te schorten, als tenminste een van de volgende gebeurtenissen zich voordoet:
  - a. een verzoek tot verlening van – voorlopige – surseance aan de Opdrachtgever is ingediend;
  - b. een verzoek tot faillietverklaring van de Opdrachtgever is ingediend;
  - c. ten laste van de Opdrachtgever beslag is gelegd;
  - d. Opdrachtgever onder curatele of onder bewind is gesteld.

Opdrachtgever is verplicht om DHG onmiddellijk in kennis te stellen van het intreden van een in sub a tot en met d bedoelde gebeurtenissen.

3. In geval DHG de overeenkomst ontbindt, zijn alle vorderingen die DHG op de Opdrachtgever heeft onmiddellijk opeisbaar en behoudt DHG het recht op (aanvullende) schadevergoeding.

## **Artikel 7. Prijzen en betaling**

1. Tenzij anders aangegeven, zijn in een offerte vermelde prijzen exclusief btw en andere heffingen van overheidswege en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis- en transportkosten.
2. DHG is gerechtigd om voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst van de Opdrachtgever een voorschot te verlangen van 50% van de totaalprijs. Dit voorschot kan het volledig geoffreerde c.q. begrote bedrag bedragen.
3. Kosten die voortvloeien uit of verband houden met aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtgever.
4. Voor zover geen andere termijn is overeengekomen, dient de betaling plaats te vinden uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum. Indien de Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen betalingstermijn volledig heeft betaald dan is hij van rechtswege in verzuim. Als de Opdrachtgever een consument is, dan zal DHG eerst nog een ingebrekestelling versturen waarbij de consument een termijn wordt gegund van veertien (14) dagen om alsnog aan zijn verplichting te voldoen.
5. Als de Opdrachtgever in verzuim is, dan zijn alle gerechtelijk en buitengerechte kosten die DHG moet maken voor rekening van de Opdrachtgever.

## **Artikel 8. Klachten**

1. Indien de Opdrachtgever klachten heeft over de kwaliteit van eten en drinken, dient hij dit onmiddellijk na constatering van eventuele afwijkingen te melden. Daarbij moet DHG in de gelegenheid worden gesteld om de gegrondheid van de klacht te (laten) onderzoeken en zo mogelijk te verhelpen.
2. Indien het onmiddellijk melden van de klacht niet mogelijk is, dient de Opdrachtgever de klacht de eerstvolgende werkdag bij DHG te melden.
3. De Opdrachtgever dient een klacht altijd te onderbouwen met een nauwkeurige opgave van de afwijking, alsook waar, wanneer en op welke wijze de afwijking is geconstateerd.

## **Artikel 9. Eigendom en verhuur**

1. Alle serviesgoederen, tafelzilver, tafels, stoelen, tenten, heaters, linnengoed en andere door DHG ter beschikking gestelde non consumptieve goederen blijven eigendom van DHG. Indien goederen van DHG achterblijven dient Opdrachtgever dit direct aan DHG te melden en in overleg te gaan over de wijze van retournering van betreffende goederen.
2. Wanneer schade aan of verlies van deze goederen door Opdrachtgever of zijn genodigden of personeelsleden wordt veroorzaakt, moeten deze door Opdrachtgever aan DHG tegen kostprijs worden vergoed.

3. Indien DHG en Opdrachtgever zijn overeengekomen dat DHG non consumptieve goederen, zoals hierboven beschreven (hierna: 'het gehuurde'), verhuurt en/of in gebruik geeft aan Opdrachtgever, dan zijn de volgende bepalingen van toepassing:
4. De huurtermijn vangt aan op het moment dat de Opdrachtgever het gehuurde in ontvangst neemt en eindigt op het moment dat ze door DHG in ontvangst is genomen.
5. De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat een daartoe bevoegd persoon gedurende de afgesproken leveringsdag aanwezig is voor in ontvangstneming van het gehuurde. DHG heeft het recht van degene die het gehuurde komt afhalen, dan wel in ontvangst neemt, te verlangen dat hij zich legitimeert.
6. Opdrachtgever zal het gehuurde bij het einde van de huur opleveren in de staat die DHG mag verwachten van een goed onderhouden zaak van de soort waarop de huur betrekking heeft, zonder gebreken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Indien DHG bij het afhalen van het gehuurde niemand aantreft, is DHG bevoegd het gehuurde mee te nemen.
8. Het gehuurde wordt na retournering door DHG geïnspecteerd, desgewenst op afspraak in aanwezigheid van Opdrachtgever. Indien bij, hetgeen hiervoor genoemde, controle schade aan het gehuurde wordt geconstateerd, wordt de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
9. Opdrachtgever zal het gehuurde niet gebruiken buiten de locatie zoals genoemd in de overeenkomst en/of opdrachtbevestiging, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van DHG. Evenmin is het de Opdrachtgever toegestaan het gehuurde door te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden.
10. De Opdrachtgever zal het gehuurde als een goed huurder beheren.
11. De Opdrachtgever is verplicht zo veel mogelijk preventieve maatregelen te nemen ter voorkoming van schade en/of diefstal/vermissing, zoals het (correct) gebruiken van sloten, afsluiten, opbergen, buiten het zicht plaatsen en vastketenen van het gehuurde.
12. Opdrachtgever zal het gehuurde in schone, goede en direct bruikbare staat retourneren aan DHG, behoudens normale slijtage. DHG kan zo nodig de kosten voor reiniging bij Opdrachtgever in rekening brengen.
13. Opdrachtgever verplicht zich het gehuurde op eerste verzoek van DHG voor inspectie ter beschikking te stellen. Opdrachtgever verplicht zich ertoe DHG te allen tijde toegang tot het Gehuurde te verschaffen.
14. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die DHG of met haar contracterende derden in verband met beschadiging, diefstal of verlies van het gehuurde lijden, ongeacht of de Opdrachtgever schuld heeft aan de schade, diefstal of verlies.
15. De Opdrachtgever zal schade aan of verlies van het gehuurde onmiddellijk na ontdekking, maar uiterlijk binnen 24 uur na het ontstaan ervan aan DHG melden.

In geval van diefstal/vermissing van het gehuurde is de Opdrachtgever verplicht aangifte te doen bij een politiebureau en een kopie van het proces-verbaal van aangifte aan DHG te overhandigen.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid en geschillen**

1. DHG kan uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade, veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting(en).
2. DHG is niet aansprakelijk voor eventuele schade(n) in geval van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop DHG geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor DHG niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Hierbij moet gedacht worden aan ziekte, extreme weersomstandigheden, transportproblemen of wanprestatie door toeleveranciers.
3. Aansprakelijkheid van DHG voor indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is te allen tijde uitgesloten.
4. Indien een Opdrachtgever schade lijdt doordat de Opdrachtgever aan DHG onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt – waaronder het niet vermelden van allergieën – of zijn verplichtingen uit deze algemene voorwaarden niet is nagekomen, is DHG voor de ontstane schade niet aansprakelijk.
5. De aansprakelijkheid van DHG is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van DHG in het betreffende geval wordt uitgekeerd.
6. Als om welke reden dan ook geen uitkering vanuit vornoemde verzekering wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het maximale bedrag dat gefactureerd is voor de werkzaamheden waar de schade uit voortgevloeid is.
7. De in deze Voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van DHG gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van DHG en/of zijn ondergeschikte(n).
8. Opdrachtgever vrijwaart DHG voor alle vorderingen van derden die verband houden met of voortvloeien uit de tussen DHG en Opdrachtgever bestaande rechtsbetrekking.
9. Alle vorderingen van de Opdrachtgever verjaren na verloop van een jaar na het moment van ontstaan.

## **Artikel 11. Privacy**

1. DHG verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever en/of omdat Opdrachtgever deze zelf aan DHG verstrekt. DHG is in dat kader aan te merken als (mede)verwerkings-verantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. DHG bewaart persoonsgegevens niet langer dan (wettelijk) noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor persoonsgegevens worden verzameld.
3. DHG verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever of om te voldoen aan een wettelijke verplichting of een gerechtvaardigd belang. Met bedrijven die persoonsgegevens verwerken in opdracht van DHG wordt een verwerkingsovereenkomst gesloten. DHG blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.
4. DHG neemt de bescherming van persoonsgegevens zeer serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.



## **Artikel 12. Overmacht**

1. Als overmacht voor DHG gelden alle omstandigheden buiten toedoen van DHG, waardoor de normale uitvoering van de overeenkomst wordt verhinderd. Als overmacht geldt in het bijzonder ook vertraging als gevolg van (onverwacht) verkeersopstoppingen en transportmoeilijkheden; een dergelijke vertraging en de gevolgen daarvan kunnen DHG nimmer worden toegerekend en komen nimmer voor zijn rekening.
2. In geval van overmacht zal Opdrachtgever aan DHG nog een (1) maand na de overeengekomen datum van levering de gelegenheid moeten geven zijn verplichtingen na te komen tenzij het, naar partijen bekend is, een fatale datum betreft.
3. Bijzondere omstandigheden die stagnatie in de bereiding of verzending veroorzaken, zij het voorzien of onvoorzien, schorten de verplichting tot levering van DHG voor de duur van deze omstandigheid op.
4. Indien de opdracht dient te worden uitgevoerd in door derden ter beschikking gestelde ruimten is DHG op geen enkele wijze aansprakelijk indien de betreffende ruimten niet daadwerkelijk door de betreffende derden ter beschikking worden gesteld.

## **Artikel 13. Geschillen**

1. Op alle overeenkomsten tussen DHG en Opdrachtgever gesloten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen met betrekking tot of voortvloeiende uit of verband houdende met de door DHG gedane offertes en de met DHG gesloten overeenkomsten alsmede alle invorderingen wegens wanbetaling, zullen bij uitsluiting worden gebracht voor de absoluut bevoegde rechter in de vestigingsplaats van DHG, tenzij DHG verkiest de vordering in te stellen voor de rechter van de woonplaats van Opdrachtgever.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.