

Algemene voorwaarden voor Click & Collect Catering-service

Versie van 1 juni 2025

Met de Click & Collect Catering-service kunnen bezoekers van Walibi Holland op de dag van hun bezoek online cateringproducten bestellen die worden aangeboden door in aanmerking komende broodjeszaken en restaurants van Walibi Holland ("de Producten"). Deze dienst is toegankelijk via de mobiele applicatie "Walibi Holland", die gratis kan worden gedownload in de belangrijkste app-stores (App Store, Google Play).

De service Click & Collect Catering is voorbehouden aan natuurlijke personen die op de datum van de bestelling via de module Click & Collect Catering in het bezit zijn van een geldig toegangsticket voor Walibi Holland.

1.. Identificatie van de verkoper "de Verkoper"

De producten die beschikbaar zijn in de Click & Collect-bestelmodule worden op de markt gebracht door:

- **Compagnie des Alpes**, moedermaatschappij van de groep Compagnie des Alpes, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Parijs onder het nummer 349 577 908, met maatschappelijke zetel te 50-51 boulevard Haussmann 75009 Paris,

En,

- **Walibi Holland Groep** bestaande uit de onderneming WALIBI Holland BV (KVK nummer 55753728), WALIBI WORLD BV (KVK nummer 39052874) en WALIBI HOLLAND VAKANTIEPARK BV (KVK nummer 55753965), uitbater van het park WALIBI HOLLAND en WALIBI VILLAGE gevestigd aan de Spijkweg 30, 8256 RJ Biddinghuizen, Nederland ("de Verkoper").

De Walibi Holland Groep maakt deel uit van de groep Compagnie des Alpes.

In deze algemene voorwaarden verwijzen "wij" en "ons" naar deze bedrijven, die samen kunnen optreden als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerkingen waarnaar hieronder wordt verwezen.

Hoewel Compagnie des Alpes verantwoordelijk is voor het beheer van en het toezicht op het informaticasysteem dat wordt gebruikt om uw gegevens te verzamelen en te verwerken, is de Walibi Holland Groep als onafhankelijke gegevensverwerker als enige verantwoordelijk voor het beheer van de contractuele relatie met u, de levering van de door u bestelde diensten en de marketing- en reclameactiviteiten voor hun diensten en merken.

2. Aanvaarding van de algemene voorwaarden van Click & Collect Catering-service

De bezoeker verklaart dat hij de Algemene voorwaarden van Click & Collect Catering-service ("de Algemene Voorwaarden") heeft gelezen en geaccepteerd alvorens zijn bestelling te

plaatsen. Door een bestelling via de Click & Collect-bestelmodule te bevestigen, aanvaardt u deze Algemene Voorwaarden zonder beperking of voorbehoud.

De Verkoper behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden op ieder gewenst moment te wijzigen. Deze wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds geplaatste bestellingen. In alle gevallen zijn de toepasselijke Algemene Voorwaarden de voorwaarden die op de datum van de bestelling door de klant in de Click & Collect-bestelmodule staan vermeld.

3. Technische vereisten

Om gebruik te kunnen maken van de Click & Collect Catering-service, dient de bezoeker te beschikken over: (i) een mobiele terminal (smartphone/digitale tablet op iOS, iPadOS of Android), (ii) een mobiele internetverbinding of een wifi-verbinding, (iii) en een geldig e-mailadres. De kosten voor een mobiele internetverbinding zijn voor rekening van de bezoeker.

4. Voorlopige aanmaak van een account

Bezoekers die op de dag van hun bezoek gebruik willen maken van de Click & Collect Catering-service, moeten een account aanmaken in de mobiele applicatie “Walibi Holland” of op de website van de Verkoper en daarbij de aangegeven procedure volgen. Daarbij moeten ze een geldig e-mailadres opgeven. De bezoeker is als enige verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn toegangscode. De Walibi Holland Groep wijst alle verantwoordelijkheid af in geval van gebruik van het account door een ander persoon dan de bezoeker zelf of door een door hem gemachtigde persoon die over de toegangscode beschikt.

Er kan slechts één account per e-mailadres zijn.

5. Producten - beschikbaarheid

Alle informatie en essentiële kenmerken van de producten zijn beschikbaar in de Click & Collect-bestelmodule in het Nederlands en Engels, voor de restaurants in Walibi Holland die in aanmerking komen voor de Click & Collect Catering-service. De foto's dienen ter illustratie en daar kunnen geen rechten aan worden ontleend. De te koop aangeboden producten kunnen door de Verkoper zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd of verwijderd. Dergelijke wijzigingen en verwijderingen gelden niet voor reeds geplaatste bestellingen, behoudens het navolgende. Productaanbiedingen zijn geldig zolang ze zichtbaar zijn in de Click & Collect-bestelmodule en binnen de grenzen van de beschikbare voorraad. Indien een Product na het plaatsen van de bestelling niet beschikbaar blijkt te zijn, zal de Verkoper de bezoeker hiervan tijdens het ophalen van de bestelling aan de balie op de hoogte stellen en overgaan tot terugbetaling.

De verkoopprijzen van de Producten worden online in de Click & Collect-bestelmodule aangegeven in euro, inclusief alle belastingen. De Verkoper behoudt zich het recht voor om de prijzen op ieder gewenst moment te wijzigen, maar de producten worden gefactureerd op basis van de prijzen die gelden op het moment dat de bestelling werd geplaatst.

Het is aan te raden om de Producten die u afhaalt, zo snel mogelijk te consumeren en ze nooit in te vriezen. Indien u een allergie heeft, verzoeken wij u om vóór het bestellen rechtstreeks contact op te nemen met het desbetreffende restaurant. De Verkoper kan niet garanderen dat de Producten die in restaurants worden verkocht, vrij zijn van allergenen.

6. Bestellingen plaatsen en betalen

Volgorde stappen:

- Download en open de Walibi Holland-applicatie
- Maak een account aan of log in op uw account met uw gebruikersnaam en wachtwoord in de Click & Collect Catering-service
- Selecteer het restaurant of de broodjeszaak
- Producten selecteren
- Valideer de bestelling nadat u het orderoverzicht hebt gecontroleerd,
- Lees en accepteer deze algemene voorwaarden
- Betaal de bestelling online

De bezoeker heeft de mogelijkheid om de details van zijn bestelling te controleren en indien nodig fouten te corrigeren alvorens hij de bestelling bevestigt en daarmee zijn aanvaarding uitdrukt. Het valideren van een bestelling houdt voor de bezoeker de verplichting in om de aangegeven prijs te betalen.

Bestellingen via de Click & Collect-bestelmodule kunnen uitsluitend per bankkaart worden betaald. De Verkoper garandeert de vertrouwelijkheid van de bankkaartnummers door middel van beschermings- en cryptologieprocedures.

7. Bevestiging van de bestelling

Zodra de bestelling is betaald, wordt er een orderbevestiging (met daarin onder andere een samenvatting van de bestelling, het ordernummer, en een QR-code) naar het e-mailadres van de bezoeker gestuurd dat is opgegeven bij het aanmaken van zijn account. De bezoeker moet deze orderbevestiging bewaren om zijn/haar bestelling te kunnen opvragen.

8. Intrekking van de bestelling

Producten kunnen uitsluitend op de dag van de bestelling worden afgehaald bij het restaurant dat de bezoeker bij het plaatsen van zijn bestelling heeft gekozen.

De bezoeker moet het bestelnummer en de QR-code tonen die in de bevestigingsmail van de bestelling staat, of in de app in beeld staat.

Vanwege de aard van de Producten wordt de bezoeker ervan op de hoogte gesteld dat het langer kan duren voordat de bestelling beschikbaar is.

Indien de bezoeker de bestelling niet ophaalt op de gevraagde dag, worden de bestelde Producten niet geleverd en wordt het door de bezoeker betaalde bedrag niet retour gegeven.

Indien de Verkoper de bestelling niet beschikbaar stelt of met meer dan 2 uur vertraagt, heeft de bezoeker het recht de overeenkomst te ontbinden. Het aankoopbedrag wordt vervolgens binnen 14 kalenderdagen terugbetaald op de bij de bestelling gebruikte rekening.

9. Verkoop van alcohol

Alcoholische dranken zijn bij de Click & Collect Catering-service uitsluitend verkrijgbaar als begeleiding bij een gerecht naar keuze van de bezoeker (voorgerecht, hoofdgerecht of dessert).

Alcoholhoudende dranken zullen uitsluitend worden verkocht aan personen van 18 jaar en ouder. Door via de Click & Collect-bestelmodule een bestelling te plaatsen die alcohol bevat, erkent de bezoeker dat hij of zij ten minste 18 jaar oud is. Elke overtreding van dit artikel leidt tot uw exclusieve persoonlijke aansprakelijkheid.

Indien er bij het ophalen van de bestelling twijfel bestaat over de meerderjarigheid van de bezoeker, kan er bij het ophalen van de bestelling om een identiteitsbewijs worden gevraagd.

De Verkoper behoudt zich bovendien het recht voor om alcohol te weigeren aan personen die er jonger uitzien dan 18 jaar of die onder invloed zijn of lijken te zijn van alcohol of medicijnen.

Door een bestelling te plaatsen, bevestigt de bezoeker dat de koop definitief is op het moment van bestelling en dat deze niet afhankelijk is van proeverij of latere goedkeuring.

Alcoholmisbruik is gevaarlijk voor uw gezondheid. Consumeren met mate.

10. Afwezigheid van het herroepingsrecht

De bezoeker heeft geen herroepingsrecht op via de Click & Collect Catering-service gekochte Producten, aangezien het bederfelijke goederen betreft.

Bestellingen die definitief zijn bevestigd en betaald, kunnen niet worden geannuleerd. Geen enkel Product kan worden geretourneerd of geruild, behalve in het geval van een fout die toe te rekenen is aan de Verkoper, bijvoorbeeld indien de Producten niet overeenkomen met de bestelling van de bezoeker.

11. Bewijs van bestelling

De Verkoper archiveert de bestellingen en facturen op een betrouwbaar en duurzaam medium. De computerbestanden van de Verkoper worden door de Verkoper beschouwd als bewijs van de communicatie, bestellingen, betalingen en transacties tussen de partijen. Bij onenigheid is het aan de bezoeker om het tegendeel te bewijzen.

12. Intellectueel eigendom

De Click & Collect Catering-service van de Verkoper en de Producten vallen onder de Nederlandse wetgeving inzake auteursrecht en intellectueel eigendom. Elke gehele of gedeeltelijke reproductie van de merken, logo's of onderscheidende tekens uit de Click & Collect-bestelmodule zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Verkoper is verboden.

Enkel privégebruik van de Click & Collect-bestelmodule en de Producten is toegestaan.

13. Persoonsgegevens

De Verkoper verzamelt persoonsgegevens van de bezoeker bij het gebruik van de Click & Collect Catering-service. De doeleinden, de ontvangers, de bewaartermijnen en de voorwaarden waaronder de Verkoper persoonsgegevens verzamelt en verwerkt, worden vermeld in [onze privacyverklaring \(https://www.walibi.nl/nl/legal/privacy\)](https://www.walibi.nl/nl/legal/privacy).

14. Aansprakelijkheid

14.1. Vaardigheid

De bezoeker verklaart dat hij/zij over de volledige rechtsbevoegdheid beschikt om een bestelling te plaatsen via de Click & Collect-bestelmodule en dat hij/zij deze Algemene Voorwaarden accepteert. Van de Verkoper kan in geen geval worden verlangd dat hij de rechtsbekwaamheid van zijn bezoekers controleert. Wanneer een persoon zonder rechtsbevoegdheid Producten bestelt via de Click & Collect Catering-service, zijn zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers (ouders, voogden) volledig verantwoordelijk voor deze bestelling en moeten zij zich aan de overeenkomst houden.

14.2. Aansprakelijkheid van de Verkoper

De Verkoper doet geen enkele toezegging en verleent geen enkele garantie met betrekking tot:

- het niet-conforme of onrechtmatige gebruik van de Click & Collect-bestelmodule door de bezoeker;
- het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door de bezoeker bij het aanmaken van een account of het plaatsen van een bestelling;

- storingen in de Click & Collect-bestelmodule of in de mobiele of Wi-Fi-internetverbinding, waardoor de dienst tijdelijk niet beschikbaar kan zijn. De Verkoper garandeert niet dat de bestelmodule te allen tijde beschikbaar zal zijn;
- beschadiging van de Producten als gevolg van nalatigheid van de bezoeker en/of onvoldoende zorg bij opslag van de Producten na afhaling;
- situaties van overmacht, zoals bepaald in de wet en jurisprudentie;
- en meer in het algemeen, iedere omstandigheid die aan de bezoeker kan worden toegerekend.

15. Toepasselijk recht - vorderingen - bemiddelingen

Op elke verkoop van Producten via de Click & Collect-bestelmodule, vallend onder deze Algemene Voorwaarden, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Tijdens het bezoek wordt de bezoeker uitgenodigd om zich, voor eventuele vragen of in geval van problemen, rechtstreeks tot het restaurant te wenden waar zijn bestelling zich bevindt.

Eventuele klachten met betrekking tot de Click & Collect Catering-service of het geleverde Product dienen binnen twintig (20) kalenderdagen na aankoop schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenafdeling van de Verkoper:

Walibi Holland BV
Spijkweg 30
8256 RJ Biddinghuizen
Nederland

Dit kan per aangetekende brief met ontvangstbevestiging of via het contactformulier op de website van Walibi Holland BV. Bij de klacht dienen bewijsstukken te worden gevoegd die (i) aan de bezoeker zijn verstrekt als onderdeel van zijn bestelling en (ii) de gegrondheid van de klacht aantonen (bijvoorbeeld foto's, rapporten of medische attesten). Zonder deze bewijsstukken wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Indien de bezoeker binnen zestig (60) kalenderdagen na het indienen van de klacht geen bevredigend antwoord van de Verkoper ontvangt, kan hij kosteloos een beroep doen op een bemiddelingsprocedure via een erkende geschillencommissie of alternatieve geschillenbeslechting, conform de Nederlandse Wet afwikkeling buitengerechtelijke geschillen consumentenzaken (Wabgs).

De klant wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een bemiddelingsprocedure in te schakelen bij het Klachteninstituut Geschillencommissies (www.degeschillencommissie.nl) of een andere erkende instantie binnen één jaar na de schriftelijke klacht.