

## **General Terms and Conditions – Fiaschetteria “Pistoia” Centrum**

**Version:** October 2025

**Location:** Utrechtsedwarsstraat, 85 Amsterdam, 1017WD

These General Terms and Conditions (“Terms”) apply to all services provided by Fiaschetteria “Pistoia” Centrum, located at Utrechtsedwarsstraat 85, 1017 WD Amsterdam, The Netherlands (hereinafter referred to as the “Restaurant”).

By making a reservation, placing an order, entering the premises, or otherwise making use of the Restaurant’s services, the customer acknowledges that these Terms apply and accepts them in full.

The Restaurant holds all required Dutch hospitality and food-service licences and operates in accordance with applicable hygiene, safety, and labour regulations.

A separate **Privacy Statement**, available on the Restaurant’s website, governs the processing of personal data.

Photographs or recordings taken within the Restaurant will only be used or published with the prior **explicit consent** of the person concerned.

### **1. Reservations and Deposits**

1.1 Reservations may be made online, by email, or by telephone. A reservation becomes binding once the Restaurant has confirmed it in writing (including by email).

1.2 The Restaurant may require a **deposit** or **advance payment** for certain reservations, events, or group bookings. The amount and payment deadline will be communicated at the time of booking.

1.3 Any deposit paid will be **deducted from the final bill** on the day of the reservation. If the reservation is cancelled or the party does not attend (“no-show”), the Restaurant may retain part or all of the deposit as compensation for lost revenue and preparation costs.

1.4 Customers are expected to arrive on time. If the party does not arrive within **30 minutes** of the reserved time and no notice has been given, the Restaurant reserves the right to release the table and treat the reservation as cancelled.

## **2. Cancellation Policy**

2.1 Cancellations must be communicated in writing (including by email).

2.2 The Restaurant understands that plans may change and will always try to be accommodating. However, late cancellations or no-shows may result in **a charge or the loss of the deposit**, especially for large parties or special arrangements.

2.3 In exceptional cases, such as unforeseen events or emergencies, the Restaurant may decide to waive or reduce any cancellation charges at its sole discretion.

## **3. Conduct, House Rules, and Responsibility**

3.1 Guests are expected to behave respectfully towards other guests, staff, and property at all times. The Restaurant reserves the right to refuse entry or service, or to ask any guest to leave, if their behaviour is disruptive, offensive, or otherwise contrary to the Restaurant’s house rules.

3.2 Guests must comply with all reasonable instructions given by staff, including those related to **safety, hygiene, and public order**.

3.3 The Restaurant is not responsible for the loss of, or damage to, any personal belongings brought onto the premises, unless such loss or damage results from the Restaurant's proven gross negligence or wilful misconduct.

3.4 Any damage to the Restaurant's property caused by a guest or member of their party will be charged to the customer responsible for the reservation.

3.5 Guests are asked to inform the Restaurant in advance of any **allergies, dietary restrictions, or special requirements**. While every effort will be made to accommodate such requests, the Restaurant cannot guarantee that its dishes are entirely free from allergens or traces thereof.

3.6 The Restaurant reserves the right to temporarily deny access or cancel a booking if compliance with legal obligations (e.g. fire safety limits, licensing restrictions, or public health rules) requires it to do so. In such cases, the Restaurant will act reasonably and, where possible, offer an alternative arrangement.

#### **4. Payment Terms**

4.1 All prices are stated in **euros (€)** and include **VAT**, unless otherwise specified. Service charges are included unless expressly mentioned on the menu or bill.

4.2 Payment must be made **immediately upon presentation of the bill**, unless otherwise agreed in writing. The Restaurant accepts common electronic payment methods and cash in euros.

4.3 For group reservations, private dining, or events, the Restaurant may request **partial or full prepayment** before the reservation date. The required payment schedule will be communicated in advance.

4.4 In case of late payment or non-payment, the Restaurant is entitled to charge **reasonable administrative and collection costs**, and statutory interest may apply in accordance with Dutch law.

4.5 Any **dispute regarding an invoice** must be reported in writing within **seven (7) days** from the invoice date. After this period, the invoice shall be deemed accepted.

4.6 The Restaurant retains the right to **suspend or refuse further services** until all outstanding amounts are settled.

## **5. Liability and Force Majeure**

5.1 The Restaurant shall perform its services with due care and professionalism. However, it cannot be held liable for any loss, damage, delay, or injury except where caused by **its proven gross negligence or wilful misconduct**.

5.2 The Restaurant's total liability for any event, whether contractual or otherwise, shall in all cases be limited to the **amount of the customer's final bill** for the relevant reservation or service.

5.3 The Restaurant is **not liable for indirect or consequential damages**, including loss of enjoyment, loss of profit, or reputational harm.

5.4 Guests enter the premises and use its facilities **at their own risk**, subject to mandatory consumer protection laws.

5.5 The Restaurant is not liable for loss, theft, or damage to any personal belongings left unattended on the premises, including cloakroom or terrace areas, unless otherwise required by law.

5.6 The Restaurant shall not be liable for failure or delay in performance where such failure results from circumstances **beyond its reasonable control**, including (but not limited to) government restrictions, power or network failures, fire, flood, strike, epidemics, transport disruptions, or supplier defaults. In such cases, the Restaurant's obligations shall be suspended for the duration of the disruption.

5.7 If performance becomes permanently impossible due to force majeure, both parties may cancel the agreement without liability, except for payment of services already rendered or reasonable costs incurred.

## **6. Images, Publicity, and Privacy**

6.1 The Restaurant respects the privacy of all guests and complies with applicable data protection laws, including the **EU General Data Protection Regulation (GDPR)**.

6.2 A separate **Privacy Statement**, available on the Restaurant's website and at the premises upon request, describes how personal data are collected, used, and protected.

6.3 Guests may occasionally take personal photographs within the Restaurant, provided that this does not cause disturbance to other guests or staff. The use of professional photography, video recording, or other promotional activities is **only permitted with the prior written consent** of the Restaurant.

6.4 Any photographs, videos, or other recordings taken by or on behalf of the Restaurant that may include identifiable individuals will **only be used or published with their separate, explicit consent**.

6.5 The Restaurant reserves the right to use non-identifiable images of its premises, food, or events for marketing or promotional purposes.

## **7. Governing Law, Amendments, and Dispute Resolution**

7.1 These Terms and any agreement between the Restaurant and the customer shall be governed exclusively by **Dutch law**.

7.2 The Restaurant reserves the right to **amend or update these Terms** from time to time. Any such amendments will take effect once the revised version has been published on the Restaurant's website or made available at the premises. The version in force at the time of the reservation or order will continue to apply to that transaction unless the customer expressly agrees to the updated Terms.

7.3 In the event of any dispute arising out of or in connection with these Terms, the parties will first seek to resolve the matter amicably and in good faith.

7.4 If no amicable solution can be reached, the dispute shall be submitted to the **competent court in Amsterdam, the Netherlands**, unless mandatory law prescribes otherwise.

7.5 The invalidity or unenforceability of any provision of these Terms shall not affect the validity or enforceability of the remaining provisions. The parties shall replace any invalid provision with a valid one that most closely reflects its original intent and purpose.

7.6 These Terms are drafted in **English**. In the event of any discrepancy or conflict between the English version and any translation, the **English version shall prevail**.

## **8. Publication**

8.1 These General Terms and Conditions take effect upon publication and supersede any prior terms or conditions.

## **Algemene Voorwaarden – Fiaschetteria “Pistoia” Centrum**

**Versie:** oktober 2025

**Locatie:** Utrechtsedwarsstraat, 85 Amsterdam, 1017WD

Deze Algemene Voorwaarden (“Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle diensten die worden verleend door Fiaschetteria “Pistoia” Centrum, gevestigd aan Utrechtsedwarsstraat 85A, 1017 WD Amsterdam (hierna te noemen: het “Restaurant”).

Door het maken van een reservering, het plaatsen van een bestelling, het betreden van het pand of het anderszins gebruikmaken van de diensten van het Restaurant, verklaart de klant kennis te hebben genomen van deze Voorwaarden en deze volledig te aanvaarden.

Het Restaurant beschikt over alle vereiste **horeca- en vergunningen** en handelt in overeenstemming met de geldende **hygiëne-, veiligheids- en arbeidsvoorschriften**.

Een afzonderlijke **Privacyverklaring**, beschikbaar op de website van het Restaurant, regelt de verwerking van persoonsgegevens.

Foto's of opnamen die binnen het Restaurant worden gemaakt, worden uitsluitend gebruikt of gepubliceerd met de **uitdrukkelijke voorafgaande toestemming** van de betrokken persoon.

### **1. Reserveringen en Aanbetalingen**

**1.1** Reserveringen kunnen worden gemaakt **online, per e-mail of telefonisch.**

Een reservering wordt **bindend** zodra het Restaurant deze **schriftelijk heeft bevestigd** (waaronder per e-mail).

**1.2** Het Restaurant kan een **aanbetaling of vooruitbetaling** verlangen voor bepaalde reserveringen, evenementen of groepsboekingen. Het bedrag en de betalings-termijn worden meegedeeld op het moment van reserveren.

**1.3** Een betaalde aanbetaling wordt in mindering gebracht op de uiteindelijke rekening op de dag van het bezoek. Indien de reservering wordt **geannuleerd** of de gasten **niet verschijnen** (*no-show*), heeft het Restaurant het recht **een deel of het geheel van de aanbetaling te behouden** als vergoeding voor omzet- en voorbereidingsverlies.

**1.4** Gasten dienen **tijdig te arriveren**. Wanneer een gezelschap niet binnen **30 minuten** na het gereserveerde tijdstip aanwezig is en geen bericht van vertraging is gegeven, behoudt het Restaurant zich het recht voor de tafel vrij te geven en de reservering als **geannuleerd** te beschouwen.

## **2. Annuleringsbeleid**

**2.1** Annuleringen moeten **schriftelijk** worden doorgegeven, waaronder ook **per e-mail**.

**2.2** Het Restaurant begrijpt dat plannen kunnen wijzigen en zal steeds proberen **redelijk en flexibel** te handelen. Echter, **late annuleringen of niet-verschijnen** (*no-shows*) kunnen leiden tot een **vergoeding of het verlies van de aanbetaling**, met name bij grotere gezelschappen of speciale reserveringen.

**2.3** In **uitzonderlijke omstandigheden**, zoals onvoorziene gebeurtenissen of noodsituaties, kan het Restaurant naar eigen **redelijk oordeel** besluiten om **annuleringskosten geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden**.

### **3. Gedrag, Huisregels en Verantwoordelijkheid**

**3.1** Gasten worden geacht zich **te allen tijde respectvol te gedragen** tegenover andere gasten, het personeel en het eigendom van het Restaurant. Het Restaurant behoudt zich het recht voor **toegang of service te weigeren**, of een gast te **verzoeken het pand te verlaten**, indien diens gedrag storend, beledigend of anderszins in strijd is met de huisregels van het Restaurant.

**3.2** Gasten dienen zich te **houden aan alle redelijke instructies van het personeel**, waaronder die met betrekking tot **veiligheid, hygiëne en openbare orde**.

**3.3** Het Restaurant is **niet aansprakelijk** voor verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen die in het pand worden meegenomen, tenzij dit het gevolg is van **aantoonbare grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag** van het Restaurant.

**3.4 Schade** aan eigendommen, inrichting of uitrusting van het Restaurant, veroorzaakt door een gast of iemand uit diens gezelschap, zal in rekening worden gebracht bij de persoon die de reservering heeft gemaakt.

**3.5** Gasten worden verzocht het Restaurant **tijdig te informeren** over eventuele **allergieën, dieetwensen of speciale vereisten**. Hoewel het Restaurant alles in het werk stelt om met dergelijke verzoeken rekening te houden, kan het **niet garanderen** dat gerechten volledig vrij zijn van allergenen of sporen daarvan.

**3.6** Het Restaurant behoudt zich het recht voor om **toegang tijdelijk te weigeren of een reservering te annuleren** indien dit noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals brandveiligheidsnormen, vergunningseisen of volksgezondheidsregels). In dergelijke gevallen zal het Restaurant **redelijk handelen** en, waar mogelijk, een **alternatief arrangement** aanbieden.

#### **4. Betalingsvoorwaarden**

**4.1** Alle prijzen zijn vermeld in **euro's (€)** en zijn **inclusief btw**, tenzij anders is aangegeven. Eventuele servicekosten zijn inbegrepen, tenzij deze uitdrukkelijk op het menu of de rekening worden vermeld.

**4.2** Betaling dient te geschieden **onmiddellijk na ontvangst van de rekening**, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Het Restaurant accepteert gangbare **elektronische betaalmethoden** en **contante betalingen** in euro's.

**4.3** Voor **groepsreserveringen, privé-evenementen of diners** kan het Restaurant een **gedeeltelijke of volledige vooruitbetaling** vragen vóór de reserveringsdatum. Het vereiste betalingsschema wordt vooraf aan de klant meegedeeld.

**4.4** Bij **te late betaling of wanbetaling** is het Restaurant gerechtigd **redelijke administratie- en incassokosten** in rekening te brengen. Daarnaast kan **wettelijke rente** worden toegepast overeenkomstig het **Nederlandse recht**.

**4.5** Eventuele **geschillen over een factuur** moeten **schriftelijk** worden gemeld binnen **zeven (7) dagen** na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn wordt de factuur geacht te zijn **goedgekeurd**.

**4.6** Het Restaurant behoudt zich het recht voor om **verdere dienstverlening op te schorten of te weigeren** totdat alle openstaande bedragen volledig zijn voldaan.

## **5. Aansprakelijkheid en Overmacht**

**5.1** Het Restaurant zal zijn diensten uitvoeren met **de nodige zorg en professionaliteit**.

Het Restaurant kan echter **niet aansprakelijk worden gesteld** voor enig verlies, schade, vertraging of letsel, behalve wanneer dit het gevolg is van **aantoonbare grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag** van het Restaurant.

**5.2** De **totale aansprakelijkheid** van het Restaurant, ongeacht de oorzaak en ongeacht of deze voortvloeit uit een overeenkomst of anderszins, is in alle gevallen **beperkt tot het bedrag van de eindafrekening** van de betreffende reservering of dienst.

**5.3** Het Restaurant is **niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade**, waaronder verlies van plezier, winstderving of reputatieschade.

**5.4** Gasten **betreden het pand en gebruiken de faciliteiten op eigen risico**, met inachtneming van de dwingendrechtelijke regels inzake consumentenbescherming.

**5.5** Het Restaurant is **niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen** die onbeheerd worden achtergelaten op het terrein, inclusief garderobe- of terraszones, tenzij anders vereist door de wet.

**5.6** Het Restaurant is **niet aansprakelijk voor tekortkomingen of vertragingen** in de nakoming van zijn verplichtingen indien deze worden veroorzaakt door omstandigheden **buiten zijn redelijke macht**, waaronder (maar niet beperkt tot) overheidsmaatregelen, stroom- of netwerkstoringen, brand, overstroming, staking, epidemieën,

transportproblemen of tekortkomingen van leveranciers. In dergelijke gevallen worden de verplichtingen van het Restaurant **opgeschort voor de duur van de verstoring**.

**5.7** Indien nakoming **blijvend onmogelijk** wordt door overmacht, hebben beide partijen het recht de overeenkomst **te ontbinden zonder enige aansprakelijkheid**, behoudens betaling van reeds geleverde diensten of **redelijk gemaakte kosten**.

## **6. Beeldmateriaal, Publiciteit en Privacy**

**6.1** Het Restaurant respecteert de **privacy van al zijn gasten** en handelt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

**6.2** Een afzonderlijke **Privacyverklaring**, beschikbaar op de website van het Restaurant en op verzoek ter inzage op de locatie, beschrijft hoe persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt en beschermd.

**6.3** Gasten mogen incidenteel **persoonlijke foto's maken** binnen het Restaurant, mits dit geen hinder veroorzaakt voor andere gasten of het personeel. Het gebruik van **professionele fotografie, video-opnamen of andere promotionele activiteiten** is uitsluitend toegestaan met **voorafgaande schriftelijke toestemming** van het Restaurant.

**6.4** Eventuele **foto's, video's of andere opnamen** die door of namens het Restaurant worden gemaakt en waarop **herkenbare personen** voorkomen, zullen uitsluitend worden gebruikt of gepubliceerd na **uitdrukkelijke, afzonderlijke toestemming** van de betrokkenen.

**6.5** Het Restaurant behoudt zich het recht voor om **niet-identificeerbare beelden** van de inrichting, gerechten of evenementen te gebruiken voor **marketing- of promotiedoeleinden**.

## **7. Toepasselijk recht, Wijzigingen en Geschillenbeslechting**

**7.1** Deze Voorwaarden en iedere overeenkomst tussen het Restaurant en de klant worden **uitsluitend beheerst door het Nederlands recht**.

**7.2** Het Restaurant behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden **te allen tijde te wijzigen of aan te vullen**. Dergelijke wijzigingen treden in werking zodra de herziene versie is **gepubliceerd op de website van het Restaurant of beschikbaar is gesteld op de locatie**. De versie die van kracht was **op het moment van reservering of bestelling** blijft van toepassing op die specifieke transactie, tenzij de klant uitdrukkelijk instemt met de nieuwe versie.

**7.3** In geval van een geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Voorwaarden, zullen partijen eerst proberen het geschil **in goed overleg en te goeder trouw** op te lossen.

**7.4** Indien geen minnelijke oplossing kan worden bereikt, zal het geschil worden **voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam (Nederland)**, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

**7.5** De ongeldigheid of onafdwingbaarheid van een bepaling van deze Voorwaarden **laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet**. Partijen zullen een ongeldige

bepaling vervangen door een geldige bepaling die, zoveel mogelijk, de oorspronkelijke bedoeling en strekking weerspiegelt.

**7.6** Deze Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en Engels. In geval van tegenstrijdigheid of verschil in interpretatie tussen de Engelse tekst en een vertaling, zal **de Engelse versie prevaleren.**

## **8. Inwerkingtreding en Publicatie**

**8.1** Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op het moment van publicatie en vervangen alle eerdere versies.