

# ***Allgemeine Geschäftsbedingungen***

Villatent Europe BV



# Inhaltsverzeichnis Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Villatent Europe BV

1.	Einleitende Bestimmungen .....	4
2.	Allgemeine Bestimmungen .....	5
2.1.	Anwendbarkeit .....	5
2.2.	Zustandekommen der Vereinbarung .....	5
2.3.	Geistiges Eigentum .....	5
2.4.	Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen .....	5
2.5.	Datenschutz und Datensicherheit .....	5
3.	Die Reservierung .....	6
3.1.	Tätigen der Reservierung .....	6
3.2.	Kontakt- und Adressdatentact- en adresgeevens .....	6
3.3.	Der Mieter/Hauptbucher .....	6
3.4.	Mietdauer in der Neben- und/oder Hauptsaison .....	6
3.5.	Maximale Anzahl zugelassener Personenantal .....	6
3.6.	Präferenzen .....	6
3.7.	Optionen .....	7
3.8.	Medizinische Erfordernisse .....	7
3.9.	Zeltaufteilung .....	7
4.	Die Zahlung .....	8
4.1.	Anzahlung und Restzahlung .....	8
4.2.	des Gesamtbetrags .....	8
4.3.	Kurtaxe .....	8
4.4.	Nicht rechtzeitige Zahlung .....	8
5.	Preise und Kosten .....	9
5.1.	Preisfestsetzung .....	9
5.2.	Verbindliche Kosten .....	9
5.3.	Optionale Kosten .....	9
5.4.	Rabatte .....	9
5.5.	Aktionen und Angebote .....	9
6.	Reiseinformationen .....	10
6.1.	Ankunft & Abreise .....	10
6.2.	Reisedokumente .....	10
6.3.	Hunde .....	10
6.4.	Elektrofahrzeuge .....	10
6.5.	Grillen .....	10

7. Einrichtungen .....	11
7.1. Kosten.....	11
7.2. Öffnungszeiten .....	11
7.3. Zeltaufteilung .....	11
8. Stornierung oder Änderung .....	12
8.1. Stornierung der Reservierung durch den Mieter .....	12
8.2. Stornierung der Reservierung durch Villatent .....	12
8.3. Änderungen der Reservierung .....	13
9. Beschwerden .....	14
9.1. Beschwerden vor dem Urlaub.....	14
9.2. Beschwerden während des Urlaubs .....	14
9.3. Beschwerden nach der Reise .....	14
9.4. Rechtswahl .....	14
10. Haftung.....	15
10.1. Verletzungen und Gegenstände.....	15
10.2. Umweltfaktoren .....	15
10.3. Schäden an der Unterkunft und/oder der Einrichtung .....	15
10.4. Verstoß gegen Campingregeln .....	15
10.5. Höhere Gewalt .....	15
10.6. Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten .....	15

## 1. Einleitende Bestimmungen

---

**Baby:** ein Kind von zwei Jahren oder jünger, sofern nicht anders angegeben.

**Kind:** ein Kind von drei Jahren oder älter, sofern nicht anders angegeben.

**Kontaktzentrum:** die zentrale Anlaufstelle von Villatent, die an Werktagen erreichbar ist über:

- das Telefon unter der Telefonnummer: 085-301 08 98;
- die Chat-Funktion, wie auf unserer Website bereitgestellt;
- unsere E-Mail-Adresse: mailme@villatent.nl;

**Vereinbarung:** eine beidseitige Vereinbarung, die zwischen Villatent und dir auf die in Artikel 3 dieser Klausel beschriebene Weise zustande gekommen ist;

**Personenbezogene Daten:** Daten, die sich auf alle Informationen beziehen, mit denen eine natürliche Person direkt oder indirekt identifiziert werden kann;

**Kontonummer:** IBAN: NL76RABO0312362064, zugunsten von: Villatent Europe B.V.;

**Werktage:** Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzlich anerkannte Feiertage in den Niederlanden.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

---

### 2.1. Anwendbarkeit

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die mit Villatent Europe B.V. (nachfolgend Villatent genannt) abgeschlossen werden. Hauptsächlich betrifft dies die Vermietung von komplett eingerichteten Safarizelten. Mit der Reservierung erklärst du dich damit einverstanden, dass du unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und verstanden hast und damit einverstanden bist. Sieh dir unten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen an, in denen unsere gegenseitigen Rechte und Pflichten festgelegt sind.

### 2.2. Zustandekommen der Vereinbarung

#### Über unsere Website

ine Vereinbarung kommt durch eine Reservierung über unsere Website zustande, wenn:

1. Du die Reservierungsdaten endgültig bestätigst;
2. Du durch die Reservierung den allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder anderen Bedingungen, die anwendbar sind, zustimmst;
3. Du auf die Schaltfläche "Reservieren" klickst und die Zahlungsmethode ausgewählt und übermittelt hast.

#### Über unser Kontaktzentrum

alls du eine Reservierung über unser Kontaktzentrum tätigst, kommt eine Vereinbarung zustande, wenn folgende Schritte abgeschlossen sind:

1. Du gibst die erforderlichen Reservierungsdaten an unser Kontaktzentrum weiter;
2. Du erteilst uns die Erlaubnis, die (Optionen-)Reservierung in unserem Reservierungssystem zu speichern. Damit stimmst du diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder anderen anwendbaren Bedingungen zu.

#### Identität Villatent

Villatent Europe B.V., auch handelnd unter dem Namen Villatent und Villatent.nl

Besuchsadresse: Utrechtseweg 4D, 3927 AV Renswoude, Niederlande

E-Mail-Adresse: [info@villatent.nl](mailto:info@villatent.nl)

Telefonnummer: 085-301 08 98

### 2.3. Geistiges Eigentum

Sowohl die Website als auch deren Inhalt und Medien unterliegen dem geistigen Eigentum von Villatent. Teile der Website dürfen nur für persönliche und nicht-kommerzielle Zwecke genutzt werden. Für kommerzielle Zwecke ist unsere schriftliche Zustimmung per E-Mail erforderlich.

### 2.4. Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Wir behalten uns das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern. Wir werden eine geplante Änderung an die uns bekannte E-Mail-Adresse des Mieters bekannt geben. Änderungen treten 30 Tage nach dieser Bekanntgabe in Kraft.

### 2.5 Datenschutz und Datensicherheit

Villatent Europe BV verarbeitet personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO). Die Datenschutzerklärung auf unserer Website beschreibt, wie diese Daten erfasst, verwendet und geschützt werden.



## 3. Die Reservierung

---

### 3.1. Tätigen der Reservierung

Eine Reservierung kann online, per E-Mail oder telefonisch vorgenommen werden. Nach der Bearbeitung der Reservierung erhältst du per E-Mail eine Reservierungsbestätigung, in der die von dir angegebenen Daten, das, was du reserviert hast, und die Gesamtkosten aufgeführt sind. Wenn die Bestätigung nicht innerhalb von 5 Tagen nach der Buchung bei dir eingeht, solltest du dich mit unserem Kontaktzentrum in Verbindung setzen.

### 3.2. Kontakt- und Adressdatentact- en adresgegevens

- Der Mieter trägt dafür Sorge, dass alle Daten, die wir als notwendig angeben oder die der Mieter vernünftigerweise als notwendig zur Durchführung der Reservierung verstehen sollte, rechtzeitig an Villatent übermittelt werden.
- Das Risiko der Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Mieter bereitgestellten Informationen liegt vollständig beim Mieter.
- Änderungen der (E-Mail-)Adresse müssen so schnell wie möglich – aber in jedem Fall vor dem Inkrafttreten der Änderung – an uns weitergegeben werden.
- Wir gehen davon aus, dass die bereitgestellte Adresse sowie die E-Mail-Adresse korrekt sind, bis der Mieter eine neue Adresse per E-Mail oder telefonisch mitgeteilt hat.

### 3.3. Der Mieter/Hauptbucher

Für die Bestätigung der Reservierung ist es erforderlich, dass der Mieter volljährig (18 Jahre oder älter) ist. Der Mieter ist verantwortlich und haftbar für alle Mitreisenden.

### 3.4. Mietdauer in der Neben- und/oder Hauptsaison

Die zulässige Mietdauer hängt von der Saison ab, in der der Urlaub gebucht wird. In der Hauptsaison beträgt die Mindestmietdauer 7 Nächte, und du kannst nur von Samstag bis Samstag buchen/reservieren. Außerhalb der Hauptsaison, in der Nebensaison, kann sowohl an abweichenden Tagen als auch für eine kürzere Mietdauer gebucht/reserviert werden. Die Mindestmietdauer beträgt in diesem Fall 2 Nächte.

### 3.5. Maximale Anzahl zugelassener Personenantal

- 3.5.1. Die maximale Anzahl zugelassener Personen pro Unterkunft variiert und wird deutlich auf unserer Website angegeben. Überprüfe immer die Anzahl der Schlafplätze, bevor du eine Reservierung vornimmst..
- 3.5.2. Es ist nicht gestattet, die angegebene und maximal zugelassene Personenzahl zu überschreiten. In diesem Fall kann dir der Campingplatzverwalter den Zutritt zum Zelt verweigern. Du hast in diesem Fall keinen Anspruch auf Schadensersatz.
- 3.5.3. Abweichend von der obigen Bestimmung kann in einem vorherigen gemeinsamen Gespräch mit uns und dem Campingplatz geprüft werden, ob es möglich ist, zusätzliche Personen zur Reservierung hinzuzufügen. Hierfür können zusätzliche Kosten anfallen! Ohne vorherige Zustimmung des Campingplatzes ist es nicht gestattet, zusätzliche Personen zu empfangen oder übernachten zu lassen. Villatent Europe BV vermietet nicht an Gruppen von Jugendlichen unter 25 Jahren, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart.

### 3.6. Präferenzen

Bei der Reservierung über unsere Website kannst du im Feld „Bemerkungen“ Präferenzen angeben. Die Präferenzen müssen direkt bei der Reservierung angegeben werden. Wir leiten die Präferenz(en) an den Campingplatzverwalter weiter. Wir können keine Garantie für deren Umsetzung geben.

### **3.7. Optionen**

Es ist möglich, auf Anfrage eine Option auf eines unserer Zelte zu nehmen. Wir weisen darauf hin, dass diese Option nicht unverbindlich ist. Die Option ist stets mit einem Enddatum verbunden, bis zu dem du eine endgültige Entscheidung über die Option treffen musst.

### **3.8. Medizinische Erfordernisse**

1. Es kann sein, dass du spezielle medizinische Anforderungen und/oder Bedürfnisse hast. Dies nennen wir medizinische Erfordernisse. Wenn du uns bei der Reservierung medizinische Erfordernisse mitteilst, erkundigen wir uns beim Campingplatz, ob es möglich ist, die medizinische Erfordernis in deinem speziellen Fall zu garantieren.
2. Für medizinische Erfordernisse ist eine ausdrückliche schriftliche Zustimmung von uns erforderlich.
3. Es kann sein, dass du an deinem Zielort noch einen Aufpreis für medizinische Erfordernisse zahlen musst. Soweit uns dies bekannt ist, werden wir dich im Voraus darüber informieren.

### **3.9. Zeltaufteilung**

Die Aufteilung des Zeltes kann von den Abbildungen auf der Website oder in Broschüren abweichen. Wir tun unser Bestes, um die gezeigten Bilder so genau wie möglich zu halten, aber Abweichungen können vorkommen.

## 4. Die Zahlung

---

### 4.1. Anzahlung und Restzahlung

Bei der Reservierung bitten wir dich um eine Anzahlung von 30 % des Gesamtbetrags. Dieser Betrag kann sofort mit einer der Online-Zahlungsmethoden überwiesen werden oder innerhalb von 8 Werktagen auf unser Konto überwiesen werden. Die Restzahlung von 70 % muss sechs Wochen vor dem Anreisedatum erfolgen.

### 4.2. des Gesamtbetrags

Reservierst du weniger als sechs Wochen vor der Abreise, muss der Gesamtbetrag sofort auf unser Konto überwiesen werden.

### 4.3. Kurtaxe

Die Kurtaxe kann je nach Region und Campingplatz variieren. Die entsprechenden Kosten müssen direkt auf dem Campingplatz bezahlt werden.

### 4.4. Nicht rechtzeitige Zahlung

Zahlst du nicht rechtzeitig, folgen mehrere Mahnungen. Sollte innerhalb der festgelegten Frist(en) nicht gezahlt werden, behalten wir uns das Recht vor, die Forderung an einen Gerichtsvollzieher zu übergeben. Sowohl die damit verbundenen gerichtlichen als auch außergerichtlichen Kosten sowie die gesetzlichen Zinsen gehen zu Lasten des Mieters.

Darüber hinaus behalten wir uns das Recht vor, die Reservierung bei nicht rechtzeitiger Zahlung zu stornieren. Der Mieter haftet dann für die zusätzlichen Kosten, wie zum Beispiel Flugtickets, Mietwagen, Fährüberfahrt, Busreisen und dergleichen.



## 5. Preise und Kosten

---

### 5.1. Preisfestsetzung

In unseren Preisen sind die Miete unserer Villatents und der dazugehörige Campingplatz enthalten. Die Preise sind inklusive Mehrwertsteuer, aber ohne Kurtaxe. Villatent verwendet eine dynamische Preisgestaltung, was bedeutet, dass der Preis je nach Verfügbarkeit und Nachfrage variieren kann. Der Preis zum Zeitpunkt der Reservierung ist verbindlich und kann nach Bestätigung der Reservierung nicht mehr geändert werden.

### 5.2. Verbindliche Kosten

Die Reservierungs- und Reinigungskosten sind obligatorisch. Die Reservierungskosten betragen 57,50 € pro Buchung für Urlaube in den Niederlanden und 52,50 € pro Buchung für andere europäische Reiseziele. Wenn innerhalb derselben Reservierung mehrere Unterkünfte für einen zusammenhängenden Zeitraum gebucht werden, werden die Reservierungskosten nur einmal berechnet. Die Reinigungskosten variieren je nach Zelt und Campingplatz und sind auf unserer Website zu finden.

### 5.3. Optionale Kosten

Optional können folgende Leistungen hinzugebucht werden: ein Bettwäschepaket, ein Babypaket oder die Mitnahme eines Haustieres. Die optionalen Leistungen sind auf folgender Seite beschrieben: <https://www.villatent.de/haufig-gestellte-fragen> Die Preise findest du auf unserer Website.

Die Kosten für optionale Leistungen sind – sofern bei der Reservierung angegeben – Teil des Anzahlungsbetrags und/oder des Gesamtbetrags, wie in der Bestätigungsmail angegeben. Die Kosten für eventuelle spätere Änderungen/Anpassungen der optionalen Leistungen werden durch eine neue Bestätigungsmail in Rechnung gestellt.

### 5.4. Rabatte

1. Im Laufe des Jahres können wir Rabattaktionen auf die Mietpreise unserer Zelte anwenden. Der Rabatt wird angezeigt, nachdem du auf der Website einen bestimmten Campingplatz mit einem bestimmten An- und Abreisedatum ausgewählt hast.
2. Rabatte werden nicht rückwirkend auf bereits bestehende Reservierungen angewendet.
3. Wir behalten uns das Recht vor, die Rabatte oder Rabattaktionen jederzeit zu ändern oder zu beenden.

### 5.5. Aktionen und Angebote

#### Preisgewinner

Ein gewonnener Urlaub ist nicht übertragbar. Der Preisgewinner muss der Hauptbucher für den Urlaub sein. Das gewonnene Urlaubsziel und der Zeitraum können nicht geändert werden.

#### Zugehörige Bedingungen

Für jede Aktion können unterschiedliche Bedingungen gelten. Die geltenden Bedingungen sind pro Aktion auf unserer Facebook-Seite oder in unseren Newslettern zu finden.

## 6. Reiseinformationen

---

### 6.1. Ankunft & Abreise

1. Der Check-in auf dem Campingplatz ist ab 16:00 Uhr am vereinbarten Anreisetag möglich. Der Check-out erfolgt um 10:00 Uhr am vereinbarten Abreisetag. Achtung: Die genannten Zeiten können in einigen Fällen abweichen.
2. Du musst die Unterkunft bei der Abreise sauber, ordentlich, vollständig und ohne Schäden hinterlassen. Achte also darauf, die Mülleimer zu leeren, den Kühlschrank auszuräumen, den Grill sauber zu hinterlassen und das Geschirr zu spülen.
3. Wir sind nicht verantwortlich für eventuelle Kosten, die durch einen vorzeitigen Auszug aus der Unterkunft aus eigenem Antrieb und aus welchem Grund auch immer entstehen.

### 6.2. Reisedokumente

1. Der Mieter ist selbst verantwortlich für das Mitführen der Reisedokumente. Wir übernehmen keinerlei Verantwortung, wenn die erforderlichen Reisedokumente nicht in Ordnung sind.

### 6.3. Hunde

1. Wir gestatten nur Hunde als Haustiere. Dies gilt nur für unsere Villatents, wo es auf dem Campingplatz erlaubt ist, einen Hund mitzubringen.
2. Du darfst maximal einen Hund pro Standort mitnehmen. Wenn du zwei (kleine) Hunde mitnehmen möchtest, wird für jede Reservierung individuell entschieden, ob dies gestattet ist.
3. Wenn du deinen Hund mitnimmst, ist es nicht erlaubt, den Hund allein im Zelt zu lassen.
4. Der Mieter haftet für eventuelle Schäden oder Verschmutzungen, die durch den Hund verursacht werden.
5. Achtung: In jedem Land und für jede Hunderasse können unterschiedliche Regeln und Anforderungen gelten. Weitere Informationen findest du auf unserer Website..

### 6.4. Elektrofahrzeuge

Es ist verboten, Elektrofahrzeuge, wie Autos oder E-Bikes, über die Stromversorgung der Zelte aufzuladen. Zum Aufladen müssen die dafür vorgesehenen Ladestationen verwendet werden.

### 6.5. Grillen

Das Grillen kann aufgrund lokaler Vorschriften oder Brandgefahr verboten sein. Daher kann es sein, dass dein Zelt nicht mit einem Grill ausgestattet ist. Wir empfehlen, dich im Voraus über die geltenden Regeln während deines Aufenthalts zu informieren.

## 7. Einrichtungen

---

### 7.1. Kosten

Auf unserer Website geben wir in der Beschreibung der Campingplätze an, welche Einrichtungen verfügbar sind. Obwohl bei den Einrichtungen keine Kosten angegeben sind, können für bestimmte Einrichtungen Gebühren anfallen. Wir übernehmen keine Haftung für unerwartet vor Ort berechnete Kosten für die Nutzung von Einrichtungen oder Dienstleistungen.

### 7.2. Öffnungszeiten

Wir achten mit größter Sorgfalt auf die Verarbeitung aller uns bekannten Informationen über die Verfügbarkeit und möglichen Öffnungszeiten aller Einrichtungen. Dennoch können wir keine Garantie dafür übernehmen, dass die Einrichtungen immer geöffnet sind. Die Öffnungszeiten bestimmter Einrichtungen können je nach Saison variieren. Besonders in der Nebensaison kann es vorkommen, dass bestimmte Einrichtungen geschlossen sind.

Zudem gilt, dass viele Einrichtungen an Dritte verpachtet sein können, wodurch wir und/oder die Campingplatzverwaltung keinen direkten Einfluss auf die spezifischen Öffnungszeiten haben. Beispiele hierfür sind Einrichtungen wie Restaurants, Schwimmbäder oder andere in der Umgebung angegebene Einrichtungen.

### 7.3. Zeltaufteilung

Die Aufteilung des Zeltes kann von den Abbildungen oder Videomaterialien auf der Website oder in Broschüren abweichen. Obwohl wir unser Bestes tun, um die gezeigten Bilder so genau wie möglich zu halten, können durch lokale Anpassungen, Aktualisierungen oder Verbesserungen der Unterkünfte Abweichungen auftreten. Diese Abweichungen geben keinen Anspruch auf Rückerstattung oder Entschädigung.

## 8. Stornierung oder Änderung

---

### 8.1. Stornierung der Reservierung durch den Mieter

Es kann vorkommen, dass du deinen Urlaub aufgrund unvorhergesehener Umstände stornieren musst. Eine Stornierung muss immer per E-Mail oder telefonisch an uns weitergegeben werden. Es ist wichtig zu wissen, dass eine Stornierung in vielen Fällen zusätzliche Kosten mit sich bringen kann.

#### **Stornierung gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Es kann vorkommen, dass du deinen Urlaub aufgrund unvorhergesehener Umstände stornieren musst. Eine Stornierung muss immer per E-Mail oder telefonisch an uns weitergegeben werden. Es ist wichtig zu wissen, dass eine Stornierung in vielen Fällen zusätzliche Kosten mit sich bringen kann.

#### **Stornierungsversicherung**

Als Hauptbucher bist du selbst verantwortlich für den (rechtzeitigen) Abschluss einer Stornierungsversicherung und für die Abwicklung mit dem Versicherer. Wir werden die Reservierungsdaten zur Verfügung stellen, falls dein Versicherer dies verlangt.

Falls du keine Stornierungsversicherung abgeschlossen hast oder der Grund der Stornierung nicht unter die Versicherungsbedingungen des Versicherers fällt, wird die Reservierung gemäß den nachstehenden Bedingungen storniert. Im Falle einer Stornierung zahlt der Mieter den offenen Betrag der Buchung an den Unternehmer, abhängig vom vom Mieter gewählten Stornierungspaket.

#### **Nicht stornierbar**

- Nicht kündbar
- Keine Rückerstattung möglichen
- Unveränderlich

#### **Flexi**

- Kostenlose Stornierung bis 30 Tage vor Anreise
- 100% Rückerstattung (zzgl. Reservierungsgebühren und 10% Versicherungskosten))
- Keine Nachweise erforderlich

#### **Flexi Plus**

- Kostenlose Stornierung bis 5 Tage vor Anreise
- 80% Rückerstattung, 20% Guthaben bei einer Buchung innerhalb eines Jahres (exklusive Reservierungsgebühren und 25% Versicherungskosten)
- Keine Nachweise erforderlich

### 8.2. Stornierung der Reservierung durch Villatent

#### **Höhere Gewalt oder unvorhergesehene Umstände**

Mit höherer Gewalt oder unvorhergesehenen Umständen meinen wir Situationen, in denen vor der Ankunft festgestellt wird, dass die Unterkunft nicht mehr für die Vermietung geeignet ist. Beispiele hierfür sind Naturkatastrophen wie Waldbrände und Überschwemmungen oder eine doppelte Reservierung usw.

Im Falle einer Pandemie, Epidemie oder anderen außergewöhnlichen Umständen behält sich Villatent Europe BV das Recht vor, anstelle einer Rückerstattung einen Gutschein anzubieten, mit dem der Gast den Wert der Buchung erneut verwenden kann.

In den oben beschriebenen Situationen können wir die Reservierung stornieren. Wir werden dich

schriftlich oder telefonisch über die Gründe informieren. Wir unterbreiten dir dann ein passendes und gleichwertiges Angebot ohne zusätzliche Kosten. Das Angebot hängt ab von:

- • Der Lage
- • Der Kategorie der Unterkunft
- • Den verfügbaren Einrichtungen
- • Eventuell bei der Reservierung angegebenen Präferenzen, die uns bekannt sind.

### **8.3. Änderungen der Reservierung**

1. Allgemein gilt, dass nach Bestätigung der Reservierung Änderungen bis zu 7 Tage vor dem Aufenthalt vorgenommen werden können. Dies betrifft z. B. Änderungen der Personenzahl oder das Hinzufügen von optionalen Leistungen.
2. Wenn du eine der unten beschriebenen Änderungen vornehmen möchtest, muss dies vom Hauptbucher an unser Kontaktzentrum weitergegeben werden.

#### **Änderung der Mitreisenden**

1. Falls einer der Mitreisenden verhindert ist, kann der frei gewordene Platz von einer anderen Person eingenommen werden.
2. Das Hinzufügen eines zusätzlichen Mitreisenden ist nur möglich, wenn dies innerhalb der maximal zulässigen Personenzahl erlaubt ist.

#### **Änderung des Hauptbuchers und/oder Übertragung der Reservierung**

1. Wenn der Hauptbucher verhindert ist, kann der frei gewordene Platz von einer anderen Person innerhalb der Reservierung eingenommen werden, sofern diese mindestens 18 Jahre alt ist.
2. Wenn der betreffende Campingplatz dies zulässt, kann die Reservierung auch vollständig von einer anderen Familie übernommen werden. Die Übertragung einer Reservierung muss immer an das Kontaktzentrum von Villatent weitergegeben werden.
3. In der unter Punkt 2 beschriebenen Situation kann es sein, dass der betreffende Campingplatz die Änderung als Stornierung bewertet. In diesem Fall sind wir verpflichtet, die Stornokosten in Rechnung zu stellen.

#### **Umbuchung**

1. Mit unserer Umbuchungsgarantie kannst du deinen Urlaub bis zu 2 Wochen vor Abreise ändern. Natürlich gibt es dafür einige Spielregeln, die wie folgt beschrieben sind:
  - Umbuchungen können kostenlos und ohne Angabe von Gründen vorgenommen werden;
  - Umbuchungen können bis maximal 2 Wochen vor dem Abreisedatum vorgenommen werden;
  - Die Umbuchungsgarantie gilt für die gesamte Reservierung;
  - Eine Umbuchung ist nur möglich, wenn der Urlaub zum Zeitpunkt der Umbuchung im Reservierungssystem von Villatent verfügbar ist;
  - Eine Umbuchung ist nur im selben Urlaubsjahr möglich;
  - Wenn der Preis des umgebuchten Urlaubs niedriger ist als der der ursprünglichen Reservierung, wird die Differenz nicht erstattet;
  - Wenn der Preis des umgebuchten Urlaubs höher ist als der der ursprünglichen Reservierung, wird die Differenz mit dem Mieter verrechnet;
  - Die Dauer des Aufenthalts muss gleich bleiben;
  - Umbuchungen können nur telefonisch vorgenommen werden;
  - Wir bestätigen die Umbuchung per E-Mail.

## 9. Beschwerden

---

Wir tun gemeinsam mit unseren Campingplätzen alles, um dir – während deiner gesamten Reise als Kunde – einen perfekten Glamping-Urlaub zu bieten. Solltest du trotz allem eine Beschwerde oder ein Problem haben, werden wir alles tun, um gemeinsam eine Lösung zu finden. Wir unterscheiden dabei zwischen Beschwerden vor, während und nach dem Urlaub. Die entsprechenden Regelungen sind wie folgt:

### 9.1. Beschwerden vor dem Urlaub

Wenn du eine Beschwerde hast, bevor du in den Urlaub fährst, kannst du dich an unser Kontaktzentrum wenden. Wir werden dann immer versuchen, gemeinsam mit dir eine Lösung zu finden.

### 9.2. Beschwerden während des Urlaubs

Beschwerden während des Urlaubs müssen direkt (oder so schnell wie möglich) bei der Campingrezeption gemeldet werden, die im Namen von Villatent handelt. Wenn die Beschwerde vor Ort nicht zufriedenstellend gelöst wird, lass gemeinsam mit der Campingrezeption einen Beschwerdebericht erstellen und kontaktiere (an Werktagen) direkt (oder so schnell wie möglich) unser Kontaktzentrum. Sollte die Beschwerde dann immer noch nicht zu deiner Zufriedenheit gelöst sein, kannst du den Beschwerdebericht per E-Mail oder über das Kontaktformular auf [www.villatent.de](http://www.villatent.de) einreichen.

### 9.3. Beschwerden nach der Reise

Beschwerden während des Urlaubs müssen direkt (oder so schnell wie möglich) bei der Campingrezeption gemeldet werden, die im Namen von Villatent handelt. Wenn die Beschwerde vor Ort nicht zufriedenstellend gelöst wird, lass gemeinsam mit der Campingrezeption einen Beschwerdebericht erstellen und kontaktiere (an Werktagen) direkt (oder so schnell wie möglich) unser Kontaktzentrum. Sollte die Beschwerde dann immer noch nicht zu deiner Zufriedenheit gelöst sein, kannst du den Beschwerdebericht per E-Mail oder über das Kontaktformular auf [www.villatent.de](http://www.villatent.de) einreichen.

### 9.4. Rechtswahl

Es gilt niederländisches Recht für die Verträge, die auf Grundlage dieser Bedingungen geschlossen, geändert oder ergänzt werden, es sei denn, aufgrund zwingender Bestimmungen gilt anderes Recht.



## 10. Haftung

---

### 10.1. Verletzungen und Gegenstände

Villatent Europe BV haftet nicht für den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung persönlicher Gegenstände der Gäste. Wir empfehlen, Wertsachen sicher aufzubewahren oder sie nicht unbeaufsichtigt zu lassen.

### 10.2. Umweltfaktoren

Wir haften auch nicht für Umweltfaktoren wie Lärmbelästigung, Verkehrslärm, Strand-, Wasser- und Insektenbelästigung oder Wetterbedingungen jeglicher Art.

### 10.3. Schäden an der Unterkunft und/oder der Einrichtung

Der Mieter haftet für etwaige Schäden an der Unterkunft und/oder der Einrichtung, die während des Aufenthalts des Mieters entstehen. Schäden sind dem Campingplatzbesitzer zu melden, der festlegt, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen. Werden Schäden nicht gemeldet, sind wir berechtigt, den Mieter für den entstandenen Schaden haftbar zu machen und dessen Haftpflicht- oder Reiseversicherung hierfür in Anspruch zu nehmen.

### 10.4. Verstoß gegen Campingregeln

Der Mieter und seine Gäste müssen sich an die auf dem Campingplatz geltenden Regeln halten. Dies gilt auch für den Empfang von Besuchern. Wir haften nicht, wenn der Mieter aufgrund von Belästigungen und/oder Störungen nach einer Warnung des Campingplatzbetreibers den Campingplatz verlassen muss.

### 10.5. Höhere Gewalt

Villatent Europe BV haftet nicht für die Nichterfüllung des Vertrags aufgrund höherer Gewalt, wie Naturkatastrophen, beispielsweise Waldbrände und Überschwemmungen, Epidemien, Pandemien, Ausfälle von Versorgungsdiensten wie Strom oder Wasser oder andere unvorhergesehene Umstände, die den Mieter zwingen, die Unterkunft zu verlassen.

### 10.6. Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten

Wir legen großen Wert auf die Sorgfalt der Website sowie auf die Zuverlässigkeit und Aktualität der darin enthaltenen Informationen und Daten. Dennoch können wir nicht ausschließen, dass trotz aller Sorgfalt Ungenauigkeiten und Unvollständigkeiten entstehen. Wir haften nicht für offensichtliche Fehler oder Unrichtigkeiten. Sobald wir einen Fehler oder eine Unrichtigkeit bemerken, werden wir diese selbstverständlich unverzüglich (oder so schnell wie möglich) korrigieren.

*villa*tent Unieke  
glamping  
vakanties