

**villatent** Unieke  
glamping  
vakanties

## ***Algemene voorwaarden***

Villatent Europe BV



# Inhoudsopgave Algemene voorwaarden

## Villatent Europe BV

1.	Inleidende bepalingen .....	4
2.	Algemene bepalingen.....	5
2.1.	Toepasselijkheid .....	5
2.2.	Totstandkoming overeenkomst.....	5
2.3.	Intellectueel eigendom.....	5
2.4.	Wijziging van de algemene voorwaarden.....	5
2.5.	Privacy en Gegevensbescherming .....	6
3.	De reservering .....	7
3.1.	Het doen van de reservering .....	7
3.2.	Contact- en adresgegevens .....	7
3.3.	De huurder/hoofdboeker .....	7
3.4.	Huurperiode laag- en/of hoogseizoen .....	7
3.5.	Aantal (maximaal) toegestane personen .....	7
3.6.	Voorkeuren.....	8
3.7.	Opties .....	8
3.8.	Medische essenties .....	8
3.9.	Indeling van de tent.....	8
4.	De betaling .....	9
4.1.	Aanbetaling en de restbetaling.....	9
4.2.	Betaling totale bedrag .....	9
4.3.	Toeristenbelasting .....	9
4.4.	Niet-tijdige betaling .....	9
5.	Prijzen en kosten .....	10
5.1.	Prijsbepaling .....	10
5.2.	Verplichte kosten.....	10
5.3.	Optionele kosten .....	10
5.4.	Kortingen.....	10
5.5.	Acties en aanbiedingen .....	10
6.	Reisinformatie .....	11
6.1.	Aankomst & vertrek .....	11
6.2.	Reisdocumenten.....	11
6.3.	Honden .....	11
6.4.	Elektrische voertuigen .....	11

6.5.	Barbecues .....	11
7.	Faciliteiten .....	12
7.1.	Kosten.....	12
7.2.	Openingstijden .....	12
7.3.	Indeling van de tent.....	12
8.	Annuleren of wijzigen.....	13
8.1.	Annulering van de reservering door de huurder .....	13
8.2.	Annulering van de reservering door Villatent.....	13
8.3.	Wijzigingen omtrent de reservering .....	14
9.	Klachten.....	15
9.1.	Klachten voor de vakantie .....	15
9.2.	Klachten tijdens de vakantie.....	15
9.3.	Klachten na de reis .....	15
9.4.	Rechtskeuze.....	15
10.	Aansprakelijkheid .....	16
10.1.	Letsel en goederen .....	16
10.2.	Omgevingsfactoren .....	16
10.3.	Schade aan de accommodatie en/of de inventaris.....	16
10.4.	Overtreden campingregels .....	16
10.5.	Overmacht .....	16
10.6.	Onjuistheden of onvolledigheden .....	16

## 1. Inleidende bepalingen

---

**Baby:** een kind van twee jaar of jonger, tenzij anders vermeld.

**Kind:** een kind van drie jaar of ouder, tenzij anders vermeld.

**Contactcentrum:** het centrale aanspreekpunt van Villatent, dat op werkdagen te bereiken is via:

- de telefoon op het telefoonnummer: 085-301 08 98;
- de chat-functie zoals beschikbaar gesteld op onze website;
- ons e-mailadres, te weten: mailme@villatent.nl;

**Overeenkomst:** een wederzijdse afspraak die tussen Villatent en jou tot stand is gekomen door de wijzen als omschreven in artikel 3 van deze paragraaf;

**Persoonsgegevens:** gegevens die betrekking hebben op alle informatie waarmee het mogelijk is een natuurlijke persoon direct of indirect te kunnen identificeren;

**Rekeningnummer:** IBAN: NL76RABO0312362064, ter name van: Villatent Europe B.V;

**Werkdagen:** de dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd officieel erkende feestdagen in Nederland;

## 2. Algemene bepalingen

---

### 2.1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die met Villatent Europe B.V. (hierna genoemd Villatent) gesloten worden. Hierbij gaat het primair om het verhuren van compleet ingerichte safaritenten. Met het maken van een reservering stem je ermee in dat je onze algemene voorwaarden gelezen en begrepen hebt, en dat je hiermee akkoord gaat. Bekijk hieronder onze algemene voorwaarden. Hierin staan onze wederzijdse rechten en plichten.

### 2.2. Totstandkoming overeenkomst

#### Via onze website

Door het maken van een reservering via onze website komt een overeenkomst tot stand indien:

1. Je de reserveringsgegevens definitief maakt;
2. Je via de reservering akkoord geeft voor onze algemene voorwaarden en/of andere voorwaarden die van toepassing zijn;
3. Je drukt op de knop reserveren en de betalingsmethode hebt aangevinkt en doorgegeven;

#### Via ons contactcentrum

In het geval je een reservering maakt via ons contactcentrum, komt een overeenkomst tot stand als de volgende stappen zijn doorlopen:

1. Je geeft de benodigde reserveringsgegevens door aan ons contactcentrum;
2. Je geeft ons toestemming voor het vastleggen van de (optie)(-)reservering in ons reserveringssysteem. Hiermee ga je akkoord met deze algemene voorwaarden en/of andere voorwaarden die van toepassing kunnen zijn.

#### Identiteit Villatent

Villatent Europe B.V., tevens handelende onder de naam Villatent en Villatent.nl

Bezoekadres: Utrechtseweg 4D, 3927 AV Renswoude

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

Telefoonnummer: 085-301 08 98

### 2.3. Intellectueel eigendom

Op zowel onze website als de inhoud en media van de website rust het intellectuele eigendom van Villatent. Gedeelten van de website mogen slechts voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden gebruikt worden. Is het gebruik voor commerciële doeleinden, dan is onze schriftelijke toestemming per e-mail vereist.

### 2.4. Wijziging van de algemene voorwaarden

Wij behouden ons het recht voor deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

Wij zullen een voorgenomen wijziging bekend maken aan het bij ons bekende emailadres van huurder. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na deze bekendmaking.

## **2.5 Privacy en Gegevensbescherming**

Villatent Europe BV verwerkt persoonlijke gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De privacyverklaring op onze website beschrijft hoe deze gegevens worden verzameld, gebruikt en beveiligd.



### 3. De reservering

---

#### 3.1. Het doen van de reservering

Een reservering kan online, per e-mail of telefonisch gedaan worden. Na verwerking van de reservering ontvang je per e-mail een reserveringsbevestiging, waarin de door jou opgegeven gegevens staan, wat je gereserveerd hebt en wat de totale kosten hiervan zijn. Is de bevestiging niet binnen 5 dagen na boeken in jouw bezit, dan dien je contact op te nemen met ons contactcentrum.

#### 3.2. Contact- en adresgegevens

- De *huurder* draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan wij aangeven dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de *huurder* redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de reservering, tijdig aan Villatent worden verstrekt.
- Het risico van de juistheid en volledigheid van de door de *huurder* verstrekte informatie komt volledig voor rekening en risico van de *huurder*.
- (Email-)adreswijzigingen dienen zo spoedig mogelijk - maar in ieder geval voordat de wijziging intreedt - te worden doorgegeven aan ons.
- Wij mogen ervan uitgaan dat het verstrekte adres evenals het emailadres correct zijn, totdat de huurder per e-mail of telefonisch een nieuw adres heeft meegedeeld.

#### 3.3. De huurder/hoofdboeker

Voor bevestiging van de reservering is vereist dat de huurder meerderjarig (18 jaar en ouder) is. De huurder is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle medereizigers.

#### 3.4. Huurperiode laag- en/of hoogseizoen

De toegestane huurperiode is afhankelijk van het seizoen waarin de vakantie wordt geboekt. In het hoogseizoen bedraagt de minimale huurperiode 7 nachten en kan je slechts van zaterdag tot zaterdag boeken/reserveren. Buiten het hoogseizoen, het laagseizoen, kan zowel op afwijkende dagen als voor een kortere huurperiode geboekt/gereserveerd worden. De minimale huurperiode bedraagt in dit geval 2 nachten.

#### 3.5. Aantal (maximaal) toegestane personen

- 3.5.1. Het maximaal aantal toegestane personen per accommodatie verschilt en wordt duidelijk vermeld op onze website. Controleer altijd het aantal slaapplekken voordat je een reservering maakt.
- 3.5.2. Het is niet toegelaten het aantal opgegeven en maximaal toegestane personen te overschrijden. De campingbeheerder kan je in dit geval toegang tot de tent weigeren. Je hebt hierbij geen recht op schadevergoeding.
- 3.5.3. In afwijking van de bovenstaande bepaling kan in een voorafgaand gezamenlijk overleg met ons en de camping bekeken worden of het mogelijk is extra personen aan de reservering toe te voegen. Hieraan kunnen extra kosten verbonden zitten! Zonder voorafgaande goedkeuring van de camping geldt dat het niet is toegestaan extra personen te ontvangen of te laten overnachten.
- 3.5.4. Villatent Europe BV verhuurt niet aan groepen jongeren onder de 25 jaar, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

### **3.6. Voorkeuren**

Bij het doen van een reservering via onze website kan je bij het vakje 'opmerkingen' voorkeuren aangeven. De voorkeuren dienen direct bij de reservering te worden aangegeven. Wij geven de voorkeur(en) door aan de campingbeheerder. Wij kunnen geen garantie geven voor de uitvoering hiervan.

### **3.7. Opties**

Het is mogelijk om op aanvraag een optie te nemen op een van onze tenten. Wij wijzen je erop dat deze optie niet vrijblijvend is. De optie is dan ook te allen tijde verbonden aan een einddatum, waarvoor je over de optie een definitieve beslissing hebt moeten nemen.

### **3.8. Medische essenties**

1. Het kan zijn dat je specifieke medische eisen en/of behoeften hebt. Dit noemen wij medische essenties. Als je bij de reservering medische essenties aan ons doorgeeft, informeren wij bij de camping of het mogelijk is om in jouw specifieke geval de medische essentie te garanderen.
2. Voor medische essenties is vanuit ons een uitdrukkelijke schriftelijke instemming vereist.
3. Het kan zijn dat je op jouw bestemming nog een toeslag moet betalen voor medische essenties. Voor zover dit bij ons bekend is, zullen wij jou hierover voorafgaand informeren.

### **3.9. Indeling van de tent**

De indeling van de tent kan afwijken van de afbeeldingen op de website of in brochures. Wij doen ons uiterste best om de getoonde beelden zo nauwkeurig mogelijk te houden, maar verschillen kunnen voorkomen.



## 4. De betaling

---

### 4.1. Aanbetaling en de restbetaling

Tijdens het reserveren vragen we je om een aanbetaling van 30% van het totale bedrag. Dit bedrag kun je direct overmaken met één van de *online betaalmethoden* of binnen 8 werkdagen overmaken op ons *rekeningnummer*. De restbetaling van 70% moet zes weken voor de aankomstdatum betaald worden.

### 4.2. Betaling totale bedrag

Reserveer je minder dan zes weken voor vertrek, dan moet je direct het complete bedrag op ons *rekeningnummer* voldoen.

### 4.3. Toeristenbelasting

De toeristenbelasting kan per regio en per camping verschillen. De bijbehorende kosten dienen op de camping zelf betaald te worden.

### 4.4. Niet-tijdige betaling

Betaal je niet op tijd, dan volgen er een aantal herinneringen. Mocht er binnen de gestelde termijn(en) niet betaald worden, dan behouden wij ons het recht voor om de vordering uit handen te geven aan de gerechtsdeurwaarder. Zowel de bijbehorende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten als de wettelijke rente komen voor rekening van de *huurder*.

Daarnaast hebben wij het recht om de reservering, bij niet-tijdige betaling, te annuleren. De huurder is dan aansprakelijk voor de extra gemaakte kosten zoals vliegtickets, autohuur, boottoertocht, busreizen en dergelijke.

## 5. Prijzen en kosten

---

### 5.1. Prijsbepaling

In onze prijzen zijn de huur van de onze Villatenten en de bijbehorende campingplek inbegrepen. De prijzen zijn inclusief btw, maar exclusief toeristenbelasting. Villatent hanteert een dynamische prijsstelling, wat betekent dat de prijs kan variëren op basis van beschikbaarheid en vraag. De prijs op het moment van de reservering is bindend en kan na het bevestigen van de reservering niet meer wijzigen

### 5.2. Verplichte kosten

De reserveringskosten en schoonmaakkosten zijn verplicht. De reserveringskosten bedragen €50,00 per boeking. In het geval wanneer er verschillende accommodaties binnen dezelfde reservering in een aangesloten periode worden geboekt er slechts 1 maal reserveringskosten in rekening worden gebracht. De kosten van de schoonmaak zijn per tent en camping te vinden op onze website.

### 5.3. Optionele kosten

Optioneel zijn de volgende voorzieningen bij te boeken: een bedlinnenpakket, een babypakket of het meenemen van een huisdier. De optionele voorzieningen staan beschreven op de volgende pagina: <https://www.villatent.nl/veelgestelde-vragen/>. De prijzen zijn te vinden op onze website.

De kosten voor optionele voorzieningen maken – indien vooraf aangegeven bij de reservering – onderdeel uit van de aanbetalingsbedrag en/of totaalbedrag zoals aangegeven in de bevestigingsmail(s). De kosten van eventuele latere wijzigingen/aanpassingen in de optionele voorzieningen, factureren wij bij wijze van een nieuwe bevestigingsmail.

### 5.4. Kortingen

1. Gedurende het jaar kunnen wij kortingsacties toepassen op de huurprijzen van onze tenten. De korting verschijnt nadat je op de website gekozen hebt voor een specifieke camping met een specifieke aankomst- en vertrekdatum.
2. Kortingsacties worden niet met terugwerkende kracht op reeds bestaande reserveringen toegepast.
3. Wij behouden ons het recht voor de kortingen of kortingsactie op elk gewenst moment te wijzigen of te stoppen.

### 5.5. Acties en aanbiedingen

#### Prijswinnaars

Een gewonnen vakantie is niet overdraagbaar. De prijswinnaar dient de hoofdboeker te zijn voor de vakantie. De gewonnen vakantiebestemming en -periode zijn niet te wijzigen.

#### Bijbehorende voorwaarden

Per actie kunnen verschillende voorwaarden van toepassing zijn. De geldende voorwaarden zijn per actie terug te vinden op onze *Facebook-pagina* of onze nieuwsbrieven.

## 6. Reisinformatie

---

### 6.1. Aankomst & vertrek

1. Het inchecken op de camping kan vanaf 16.00 uur op de afgesproken aankomstdag. Het uitchecken is om 10.00 uur op de afgesproken dag van vertrek. Let op: de hiervoor genoemde tijdstippen kunnen in sommige vallen afwijken.
2. Je moet de accommodatie bij vertrek schoon, netjes, compleet en zonder schade opleveren. Zorg dus dat je de prullenbakken leegt, de koelkast leeghaalt, BBQ schoon achterlaat en de afwas gedaan is.
3. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele kosten die op eigen initiatief gemaakt worden vanwege een vroegtijdig vertrek uit de accommodatie, om wat voor reden dan ook.

### 6.2. Reisdocumenten

1. De *huurder* is zelf verantwoordelijk voor het meenemen van de *reisdocumenten*. Wij nemen geen enkele verantwoording voor het niet in orde zijn van de juiste reisdocumenten

### 6.3. Honden

1. Wij staan alleen honden toe als huisdier. Dit geldt alleen voor onze Villatenten waar het op de camping is toegelaten een hond mee te nemen.
2. Je kunt maximaal één hond meenemen per locatie. Indien je twee (kleine) honden mee wilt nemen dan wordt per reservering bepaald of dit is toegestaan.
3. Neem je je hond mee, dan is het niet de bedoeling dat je de hond alleen in de tent achterlaat.
4. De *huurder* is aansprakelijk voor eventuele schade of verontreiniging veroorzaakt door de hond.
5. Let op: per land en per hond kunnen afwijkende regels en eisen van toepassing zijn. Meer informatie hierover vind je op onze website.

### 6.4. Elektrische voertuigen

Het is verboden om elektrische voertuigen, zoals auto's of e-bikes, op te laden via de stroomvoorziening in de tenten. Voor het opladen dient gebruik te worden gemaakt van de daarvoor bestemde laadstations.

### 6.5. Barbecues

Het gebruik van barbecues kan verboden zijn vanwege lokale verordeningen of brandgevaar. Hierdoor kan het zijn dat uw tent ook niet voorzien is van een barbecue. Wij raden aan vooraf te informeren naar de geldende regels tijdens uw verblijf.

## 7. Faciliteiten

---

### 7.1. Kosten

Op onze website vermelden wij bij de beschrijving van de campings welke faciliteiten beschikbaar zijn. Ondanks het feit dat bij de faciliteiten geen kosten zijn vermeld, kunnen aan bepaalde faciliteiten kosten verbonden zijn. Wij zijn niet aansprakelijk voor onverwacht ter plaatse berekende kosten voor het gebruik van faciliteiten of diensten.

### 7.2. Openingstijden

Wij besteden onze uiterste zorg aan de verwerking van alle bij ons bekende gegevens over de aanwezigheid en eventuele openingstijden van alle faciliteiten. Desondanks kunnen wij geen garantie bieden dat de faciliteiten altijd geopend zijn. Bij bepaalde faciliteiten kan de openingstijd namelijk afhankelijk zijn van het type seizoen. Met name in het laagseizoen kan het voorkomen dat bepaalde faciliteiten gesloten zijn.

Daarnaast geldt in het geval van faciliteiten dat deze vaak verpacht kunnen zijn aan derde partijen, waardoor wij en/of de campingbeheerder geen dwingende invloed kunnen uitoefenen op de specifieke openingstijden. Voorbeelden zijn faciliteiten zoals een restaurant, zwembad of vermelde faciliteiten in de omgeving.

### 7.3. Indeling van de tent

De indeling van de tent kan afwijken van de afbeeldingen of videomateriaal op de website of in brochures. Hoewel wij ons uiterste best doen om de getoonde beelden zo nauwkeurig mogelijk te houden, kunnen er verschillen voorkomen door lokale aanpassingen, updates of verbeteringen aan de accommodaties. Deze afwijkingen geven geen recht op restitutie of compensatie

## 8. Annuleren of wijzigen

---

### 8.1. Annulering van de reservering door de huurder

Het kan gebeuren dat je jouw vakantie door onvoorziene omstandigheden moet annuleren. Een annulering dient altijd via e-mail of via telefonisch contact aan ons doorgegeven te worden. Het is belangrijk te weten dat een annulering in vele gevallen extra kosten met zich mee kan brengen.

#### **Annulering conform de algemene voorwaarden**

Het kan gebeuren dat je jouw vakantie door onvoorziene omstandigheden moet annuleren. Een annulering dient altijd via e-mail of via telefonisch contact aan ons doorgegeven te worden. Het is belangrijk te weten dat een annulering in vele gevallen extra kosten met zich mee kan brengen.

#### **Annuleringsverzekering**

Als hoofdboeker ben je zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) afsluiten van een annuleringsverzekering en voor de afwikkeling met de verzekeraar. Wij zullen de reserveringsgegevens aanleveren indien jouw verzekeraar hierom vraagt.

In het geval je geen annuleringsverzekering hebt afgesloten, of de reden van de annulering valt niet onder de verzekeringsvoorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, dan wordt de reservering geannuleerd conform onderstaande voorwaarden. Bij annulering betaalt de huurder het openstaande bedrag van de boeking aan de ondernemer, afhankelijk van het door de huurder gekozen annuleringspakket.

#### **Niet-annuleerbaar**

- Niet opzegbaar
- Geen Terugbetaling mogelijk
- Onveranderlijk

#### **Flexi**

- Annuleren zonder kosten 30 dagen voor aankomst
- 100% terugbetaald (exclusief reserveringskosten en 10% verzekeringskosten)
- Geen bewijsstukken nodig

#### **Flexi Plus**

- Annuleren zonder kosten 5 dagen voor aankomst
- 80% terugbetaald, 20% tegoed bij een boeking in binnen 1 jaar (exclusief reserveringskosten en 25% verzekeringskosten)
- Geen bewijsstukken nodig

### 8.2. Annulering van de reservering door Villatent

#### **Overmacht of onvoorziene omstandigheden**

Met overmacht of onvoorziene omstandigheden doelen wij op de situatie dat voor de aankomst blijkt dat de accommodatie in zodanige staat is dat deze niet meer geschikt is voor verhuur. Voorbeelden hiervan zijn een natuurramp zoals een bosbrand en wateroverlast, of een dubbele reservering enzovoort.

In het geval van een pandemie, epidemie of andere uitzonderlijke omstandigheden, behoudt Villatent Europe BV zich het recht voor om een voucher aan te bieden in plaats van restitutie, waarmee de gast de waarde van de boeking kan hergebruiken.

In de bovenbeschreven situatie kunnen wij overgaan tot het annuleren van de reservering. Wij zullen je hiervan met opgave van reden schriftelijk of telefonisch op de hoogte stellen. Wij doen je dan een passend en gelijkwaardig aanbod zonder extra kosten. Het aanbod hangt af van:

- De locatie
- Categorie van de accommodatie
- De beschikbare faciliteiten
- Eventueel opgegeven voorkeuren die bij de reservering aan ons zijn bekendgemaakt.

### **8.3. Wijzigingen omtrent de reservering**

1. Algemeen geldt dat na het bevestigen van de reservering het mogelijk is om tot 7 dagen tot het verblijf wijzigingen in de reservering door te voeren. Hierbij valt te denken aan wijzigingen zoals het personen-aantal of het bijboeken van optionele voorzieningen
2. Indien je in een van hieronder beschreven situaties wijziging(en) wilt doorvoeren, dan moet dit door de hoofdboeker aan ons contactcentrum worden doorgegeven.

#### **Wijzigen medereiziger(s)**

1. In het geval een van de medereizigers verhinderd is, kan de vrijgekomen plaats ingenomen worden door een ander persoon.
2. Het toevoegen van een extra medereiziger is alleen mogelijk indien dit is toegestaan binnen het aantal maximale toegestane personen.

#### **Wijzigen hoofdboeker en/of overnemen van de reservering**

1. Wanneer de hoofdboeker verhinderd is, kan de vrijgekomen plaats door iemand anders binnen de reservering worden ingenomen mits diegene minimaal 18 jaar oud is.
2. Indien de betreffende camping het toelaat, kan de reservering ook geheel door een andere familie worden overgenomen. Het overnemen van een reservering dient altijd aan het contactcentrum van Villatent te worden doorgegeven.
3. In de situatie als omschreven onder punt 2. kan het zijn dat de betreffende camping de wijziging beoordeelt als een annulering. In dat geval zijn wij gebonden de annuleringskosten in rekening te brengen.

#### **Omboeken**

1. Met onze omboekgarantie kun je jouw vakantie tot 2 weken voor vertrek nog wijzigen. Hier zijn uiteraard wel een paar spelregels aan verbonden zoals hieronder beschreven:
  - Omboeken kan kosteloos zonder opgave van reden gedaan worden;
  - Omboeken kan tot maximaal 2 weken voor de vertrekdatum;
  - De omboekgarantie geldt voor de gehele reservering;
  - Omboeking is alleen mogelijk wanneer de vakantie beschikbaar is in het reserveringssysteem van Villatent op het moment van omboeken;
  - Omboeken is alleen mogelijk in hetzelfde verblijfsjaar;
  - Wanneer de reissom van de omgeboekte vakantie lager is dan de originele reservering wordt het verschil niet terugbetaald;
  - Wanneer de reissom van de omgeboekte vakantie hoger is dan originele reservering dan wordt het verschil verrekend met de huurder;
  - De duur van het verblijf dient hetzelfde te blijven;
  - Omboeken kan alleen telefonisch gedaan worden;
  - Wij bevestigen de omboeking per mail.

## 9. Klachten

---

Wij doen er samen met onze campings alles aan om jou – in de gehele klantenreis - een perfecte glampingvakantie te bezorgen. Heb jij ondanks alles toch een klacht of probleem? Dan zullen wij er alles aan doen om samen tot een oplossing te komen. Wij maken hierbij een onderscheid in klachten voor, tijdens en na de vakantie. Binnen dit onderscheid bestaan de volgende regelingen:

### 9.1. Klachten voor de vakantie

Als je een klacht hebt voordat je op vakantie gaat, kun je contact opnemen met ons contactcentrum. Dan proberen wij altijd eerst samen met jou tot een oplossing te komen.

### 9.2. Klachten tijdens de vakantie

Klachten tijdens de vakantie moeten direct (of zo spoedig mogelijk) gemeld te worden bij de campingreceptie die namens Villatent optreedt. Als de klacht ter plaatse niet naar wens is opgelost, laat dan gezamenlijk met de campingreceptie een klachtenrapport opstellen en neem (tijdens werkdagen) direct (of zo spoedig mogelijk) contact op met ons contactcentrum. In het geval de klacht dan nog niet naar bevrediging is opgelost, dan kun je het klachtenrapport per e-mail of via het contactformulier op [www.villatent.com](http://www.villatent.com) indienen.

### 9.3. Klachten na de reis

Klachten tijdens de vakantie moeten direct (of zo spoedig mogelijk) gemeld te worden bij de campingreceptie die namens Villatent optreedt. Als de klacht ter plaatse niet naar wens is opgelost, laat dan gezamenlijk met de campingreceptie een klachtenrapport opstellen en neem (tijdens werkdagen) direct (of zo spoedig mogelijk) contact op met ons contactcentrum. In het geval de klacht dan nog niet naar bevrediging is opgelost, dan kun je het klachtenrapport per e-mail of via het contactformulier op [www.villatent.nl](http://www.villatent.nl) indienen.

### 9.4. Rechtskeuze

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.



## 10. Aansprakelijkheid

---

### 10.1. Letsel en goederen

Villatent Europe BV is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van de gasten. Wij raden aan om waardevolle spullen veilig op te bergen of niet onbeheerd achter te laten.

### 10.2. Omgevingsfactoren

Daarnaast zijn wij niet aansprakelijk voor omgevingsfactoren zoals geluidshinder, verkeershinder, stand, water- en insectenoverlast en weersomstandigheden in welke hoedanigheid dan ook.

### 10.3. Schade aan de accommodatie en/of de inventaris

De huurder is aansprakelijk voor eventuele schade aan de tent en/of de inventaris die tijdens het verblijf van de huurder is ontstaan. Schade dient te worden gemeld bij de campingeigenaar, die zal bepalen welke stappen er ondernomen moeten worden. Wordt de schade niet gemeld, dan zijn wij gerechtigd om de huurder aansprakelijk te stellen voor de geleden schade en de aansprakelijkheid- of reisverzekering van de huurder hiervoor aan te spreken.

### 10.4. Overtreden campingregels

De huurder en zijn gasten moeten zich houden aan de regels die op de camping gelden. Dit geldt ook voor het ontvangen van bezoekers. Wij zijn niet aansprakelijk wanneer de huurder door overlast en/of hinder, na waarschuwing van de campingeigenaar, de camping moet verlaten.

### 10.5. Overmacht

Villatent Europe BV is niet aansprakelijk voor het niet kunnen uitvoeren van de overeenkomst door overmacht, zoals natuurrampen zoals bosbranden en overstromingen, epidemieën, pandemieën, uitval van voorzieningen zoals stroom of water of andere onvoorziene omstandigheden, waardoor de huurder gedwongen is de accommodatie te verlaten.

### 10.6. Onjuistheden of onvolledigheden

Wij besteden onze uiterste zorg aan de website en de betrouwbaarheid en actualiteit van de daarin opgegeven informatie en opgenomen gegevens. Desondanks kunnen wij niet uitsluiten dat bij alle zorgvuldigheid onjuistheden en onvolledigheden ontstaan. Wij zijn niet aansprakelijk voor kennelijke fouten en onjuistheden. Zodra wij een fout of onjuistheid opmerken, zullen wij deze uiteraard direct (of zo spoedig mogelijk) verbeteren.

*villa*tent Unieke  
glamping  
vakanties