

# *villatent*





# Inhaltsverzeichnis Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Villatent Europe BV – 01/11/2018

1.	Einführungsbestimmungen .....	4
2.	Allgemeine Bestimmungen .....	5
2.1.	Anwendbarkeit .....	5
2.2.	Zustandekommen eines Vertrags .....	5
2.3.	Geistiges Eigentum .....	5
2.4.	Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen .....	5
3.	Die Reservierung .....	6
3.1.	Eine Reservierung tätigen .....	6
3.2.	Kontakt- und Adressdaten .....	6
3.3.	Der Mieter/Hauptbucher .....	6
3.4.	Mietzeitraum Nach- und/oder Hochsaison .....	6
3.5.	(Maximale) Zulässige Anzahl an Personen .....	6
3.6.	Vorlieben .....	7
3.7.	Optionen .....	7
3.8.	Medizinische Notwendigkeiten .....	7
4.	Die Bezahlung .....	8
4.1.	Anzahlung und Restzahlung .....	8
4.2.	Bezahlung des Gesamtbetrages .....	8
4.3.	Touristensteuer .....	8
4.4.	Nicht rechtzeitige Bezahlung .....	8
5.	Preise und Kosten .....	9
5.1.	Preisgestaltung .....	9
5.2.	Verbindliche Kosten .....	9
5.3.	Optionale Kosten .....	9
5.4.	Rabatte .....	9
5.5.	Aktionen und Angebote .....	9
6.	Reiseinformation .....	10
6.1.	Ankunft & Abreise .....	10
6.2.	Reisedokumente .....	10
6.3.	Hunde .....	10
7.	Einrichtungen .....	11
7.1.	Kosten .....	11
7.2.	Öffnungszeiten .....	11

8.	Stornieren oder ändern .....	12
8.1.	Stornierung der Reservierung vom Mieter .....	12
	Stornierungsversicherung .....	12
	Stornierung gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen.....	12
8.2.	Stornierung der Reservierung durch Villatent .....	12
	Überzahl an unvorhergesehenen Umständen .....	12
8.3.	Änderungen bezüglich der Reservierung .....	13
	Mitreisende(n) ändern .....	13
	Hauptbucher ändern und/oder Reservierung übernehmen.....	13
	Umbuchung.....	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.	Schäden und Gegenstände .....	15
10.2.	Umgebungsfaktoren .....	15
10.3.	Schäden an der Unterkunft und/oder am Inventar .....	15
10.4.	Verstoß gegen die Campingregeln.....	15
10.5.	Höhere Gewalt.....	15
10.6.	Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten .....	15

## 1. Einführungsbestimmungen

---

**Baby:** ein Kind, das zwei Jahre oder jünger ist, sofern nicht anders angegeben.

**Kind:** ein Kind, das drei Jahre oder älter ist, sofern nicht anders angegeben.

**Kontaktzentrum:** der zentrale Ansprechpunkt von Villatent, der an Werktagen erreichbar ist über:

- das Telefon mit der Telefonnummer: (+31) 085-301 08 98;
- die Chat-Funktion, wenn sie auf unserer Webseite bereitgestellt wird;
- unsere E-Mail-Adresse, nämlich: [info@villatent.nl](mailto:info@villatent.nl);

**Online-Zahlungsmethoden:**

- Zahlungsmethoden finden Sie auf unserer Website.

**Vertrag:** eine gegenseitige Absprache zwischen Villatent und Ihnen, die durch die Weise, die in Artikel 3 dieses Abschnitts zustande gekommen ist;

**Persönliche Daten:** Daten, die Bezug zu allen Informationen haben, mit denen es möglich ist, eine natürliche Person direkt oder indirekt identifizieren zu können;

**Kontonummer:** IBAN: NL76RABO0312362064, auf den Namen von: Villatent Europe B.V;

**Reservierung:** das Angehen eines Reisevertrags zwischen Ihnen und Villatent;

**Webseite:** [www.villatent.de](http://www.villatent.de);

**Werktage:** Montag bis einschließlich Freitag, mit Ausnahme von offiziell anerkannte Feiertage in den Niederlanden;

## 2. Allgemeine Bestimmungen

---

### 2.1. Anwendbarkeit

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die mit Villatent Europe B.V. (im Nachfolgenden Villatent genannt) geschlossen werden. Hierbei geht es unmittelbar um die Vermietung von vollständig eingerichteten Safarizelten. Mit einer Reservierung stimmen Sie zu, dass Sie unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und verstanden haben, und dass Sie diesen zustimmen. Schauen Sie sich nachfolgend unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Hierin stehen unsere gegenseitigen Rechten und Pflichten.

### 2.2. Zustandekommen eines Vertrags

#### Über unsere Webseite

Mit einer Reservierung über unsere Webseite kommt ein Vertrag zustande, wenn:

1. Sie die Reservierungsdaten endgültig machen;
2. Sie über die Reservierung unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder anderen geltenden Bedingungen zustimmen;
3. Sie auf den Knopf „Reservieren“ drücken, die Zahlungsmethode angekreuzt und übermittelt haben;

#### Über unser Kontaktzentrum

Wenn Sie eine Reservierung über unser Kontaktzentrum machen, kommt ein Vertrag zustande, sobald die folgenden Schritte durchlaufen wurden:

1. Sie geben die nötigen Reservierungsdaten an unser Kontaktzentrum weiter;
2. Sie geben Ihre Einwilligung zur Registrierung der (optionalen) Reservierung in unserem Reservierungssystem. Hiermit stimmen Sie diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder anderen geltenden Bedingungen zu.

#### Identität von Villatent

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

Besucheradresse: Utrechtseweg 4D, 3927 AV Renswoude

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

Telefonnummer: (+31) 085-301 08 98

### 2.3. Geistiges Eigentum

Sowohl auf unserer Webseite als auch der Inhalt und die Medien der Webseite gilt das geistige Eigentum von Villatent. Teile der Webseite dürfen nur zu persönlichen und nicht kommerziellen Zwecken verwendet werden. Für kommerzielle Verwendung ist unsere schriftliche Zustimmung über 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 bekannte E-Mail-Adresse des Mieters schicken. Änderungen treten 30 Tage nach dieser Bekanntgabe in Kraft.

## 3. Die Reservierung

---

### 3.1. Eine Reservierung tätigen

Eine Reservierung kann online, per E-Mail oder telefonisch getätigt werden. Nach Verarbeitung der Reservierung erhalten Sie eine Reservierungsbestätigung per E-Mail, worin die von Ihnen angegebenen Daten stehen, was Sie reserviert haben und was die Gesamtkosten sind. Ist die Bestätigung nicht innerhalb von 5 Tagen nach der Buchung nicht bei Ihnen eingegangen, dann müssen Sie mit unser Kontaktzentrum kontaktieren.

### 3.2. Kontakt- und Adressdaten

- Der *Mieter* sorgt dafür, dass alle Daten, die wir als nötig angeben, oder von denen der Mieter zumutbar verstehen soll, dass diese für die Ausführung der Reservierung nötig sind, Villatent fristgemäß bereitgestellt werden.
- Das Risiko der Richtigkeit und Vollständigkeit der vom *Mieter* bereitgestellten Informationen trägt vollständig zu den Kosten und zum Risiko des *Mieters* auf.
- (E-Mail-)Adressänderungen müssen uns so schnell wie möglich – in jedem Fall aber vor dem Eintreten der Änderung – übermittelt werden.
- Wir dürfen davon ausgehen, dass die übermittelte Adresse sowie die E-Mail-Adresse korrekt sind, bis der Mieter per E-Mail oder telefonisch eine neue Adresse mitgeteilt hat.

### 3.3. Der Mieter/Hauptbucher

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

### 3.4. Mietzeitraum Nach- und/oder Hochsaison

Der erlaubte Mietzeitraum hängt von der Saison ab, in der der Urlaub gebucht wird. In der Hochsaison beträgt der Mindestmietzeitraum 7 Nächte und Sie können nur von Samstag bis Samstag buchen/reservieren. Außerhalb der Hochsaison, in der Vorsaison, kann an abweichenden Tagen sowie für einen kürzeren Zeitraum gebucht/reserviert werden. Der Mindestmietzeitraum beträgt in diesem Fall 2 Nächte.

### 3.5. (Maximale) Zulässige Anzahl an Personen

1. Unsere Villatent Luxe Zelte sind für höchstens fünf Personen eingerichtet. Die Zelte haben zwei Schlafbereiche, wovon eines mit einem Doppelbett und eines mit einem Etagenbett sowie einem (vollwertigen) losen Klappbett ausgestattet ist. Wenn Sie mit einem Baby reisen, dann können Sie das Bett zugeklappt lassen und diesen Raum zum Aufstellen des Kinderbettes benutzen. Das Kinderbett können Sie selbst mitnehmen oder im Babypaket hinzubuchen. Das Villatent Luxe mit Sanitäreinrichtungen ist für höchstens sechs Personen eingerichtet. Dieses Zelt hat einen Schlafbereich mit einem Doppelbett und einen Schlafbereich mit zwei Etagenbetten.
2. Es ist nicht erlaubt, die angegebene Höchstzahl an Personen zu überschreiten. Der Campingverwalter kann Ihnen in diesem Fall den Zugang zum Zelt verweigern. Sie haben hierbei kein Recht auf Entschädigung.
3. Abweichend von der obenstehenden Bestimmung kann nach einer vorab gemeinsamen Rücksprache mit uns und dem Camping ermittelt werden, ob es möglich ist, der Reservierung zusätzliche Personen zuzufügen. Hiermit können zusätzliche Kosten verbunden sein! Ohne vorangehende Genehmigung des Campings ist es nicht zugelassen, zusätzliche Personen zu empfangen oder übernachten zu lassen.

### **3.6. Vorlieben**

Bei einer Reservierung über unsere Webseite können Sie im Feld „Bemerkungen“ Vorlieben angeben. Die Vorlieben müssen direkt bei der Reservierung angegeben werden. Wir geben die Vorliebe(n) an den Campingsverwalter weiter. Wir können nicht garantieren, dass Ihre Vorlieben beachtet werden.

### **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 dann auch zu allen Zeiten an ein Enddatum gebunden, wofür Sie über die Option eine definitive Entscheidung treffen müssen.

### **3.8. Medizinische Notwendigkeiten**

1. Es kann sein, dass Sie spezifische medizinische Anforderungen und/oder Bedürfnisse haben. Dies nennen wir medizinische Notwendigkeiten. Wenn Sie uns bei der Reservierung medizinische Notwendigkeiten übermitteln, fragen wir beim Camping nach, ob es möglich ist, in Ihrem bestimmten Fall die medizinischen Notwendigkeiten zu garantieren.
2. Für medizinische Notwendigkeiten ist von uns eine ausdrückliche, schriftliche Zustimmung erforderlich.
3. Es kann sein, dass Sie bei Ihrer Ankunft noch einen Zuschlag für medizinische Notwendigkeiten bezahlen müssen. Soweit es uns bekannt ist, werden wir Sie hierüber vorab informieren.

## 4. Die Bezahlung

---

### 4.1. Anzahlung und Restzahlung

Während der Reservierung bitten wir Sie um eine Anzahlung in Höhe von 30 % des Gesamtbetrages. Diesen Betrag können Sie direkt mit einem der *Online-Zahlungsmethoden* überweisen oder innerhalb von 8 Werktagen auf unsere *Kontonummer* überweisen. Die Restzahlung von 70 % muss sechs Wochen vor dem Ankunftsdatum bezahlt werden.

### 4.2. Bezahlung des Gesamtbetrages

Reservieren Sie weniger als sechs Wochen vor der Ankunft, dann müssen Sie direkt den kompletten Betrag auf unsere *Kontonummer* überweisen.

### 4.3. Touristensteuer

Die Touristensteuer kann je nach Region und Camping unterschiedlich sein. Die zugehörigen Kosten müssen beim Camping selbst bezahlt werden.

### 4.4. Nicht rechtzeitige Bezahlung

Wenn Sie nicht rechtzeitig bezahlen, folgen ein paar Mahnungen. Sollte innerhalb der gesetzten Frist(en) keine Zahlung eingehen, dann behalten wir uns das Recht vor, die Forderung an den Gerichtsvollzieher weiterzuleiten. Sowohl die zugehörigen gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten als auch die gesetzliche Verzinsung sind zu Lasten des *Mieters*.

Darüber hinaus haben wir das Recht, die Reservierung bei nicht rechtzeitiger Bezahlung zu stornieren. Der Mieter haftet dann für die zusätzlich aufkommenden Kosten, wie zum Beispiel Flugtickets, Autovermietung, Bootsfahrt und dergleichen.



## 5. Preise und Kosten

---

### 5.1. Preisgestaltung

In unseren Preisen sind die Miete unserer Villatenten und des zugehörigen Campingplatzes inbegriffen. Die Preisen sind inklusive MwSt., aber exklusive Touristensteuer.

### 5.2. Verbindliche Kosten

Die Reservierungskosten und Reinigungskosten sind verbindlich. Die Reservierungskosten betragen 35,00 € pro Buchung. Wenn verschiedene Unterkünfte in derselben Reservierung in einem direkt nacheinander folgenden Zeitraum gebucht werden, werden die Reservierungskosten nur einmal verrechnet. Die Kosten für die Reinigung finden Sie auf unserer Website.

### 5.3. Optionale Kosten

Es können folgende Pakete optional hinzugebucht werden: ein *Bettwäschepaket*, ein *Babypaket*, ein *Ofen* oder das Mitnehmen eines *Haustieres*. Die optionalen Pakete werden auf der nächsten Seite beschrieben: <https://www.villatent.de/haufig-gestellte-fragen>. Die Preise finden Sie auf unserer Website.

Die Kosten für optionale Pakete machen – falls sie bei der Reservierung vorab angegeben wurden – einen Teil des Anzahlungsbetrags und/oder Gesamtbetrags aus, wie in der/den Bestätigungsmail(s) angegeben. Die Kosten für eventuelle, spätere Änderungen/Anpassungen in den optionalen Paketen berechnen wir mit einer neuen Bestätigungsmail.

### 5.4. Rabatte

1. Während des Jahres können wir Rabattaktionen auf die Mietpreise unserer Zelte anwenden. Der Rabatt erscheint, nachdem Sie auf der Webseite ein bestimmtes Camping mit einem bestimmten Ankunfts- und Abreisedatum gewählt haben.
2. Rabattaktionen werden nicht mit rückwirkender Kraft auf bereits bestehende Reservierungen angepasst.
3. Wir behalten uns das Recht vor, die Rabatte oder Rabattaktion zu jedem gewünschten Moment zu ändern oder zu stoppen.

### 5.5. Aktionen und Angebote

#### Preisträger

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

#### Zugehörige Bestimmungen

Pro Aktion können verschiedene Bestimmungen gelten. Die geltenden Bestimmungen sind pro Aktion auf unserer *Facebook-Seite* oder unseren Newsletters zu finden.

## 6. Reiseinformation

---

### 6.1. Ankunft & Abreise

1. Das Einchecken auf dem Camping erfolgt ab 16.00 Uhr am vereinbarten Ankunftsstag. Das Auschecken ist um 10.00 Uhr am vereinbarten Abreisetag. Vorsicht: Die hierfür genannten Zeitpunkte können in einigen Fällen abweichen.
2. Sie müssen die Unterkunft bei der Abreise sauber, ordentlich, vollständig und unbeschädigt übergeben. Stellen Sie sicher, dass Sie die Mülleimer leeren, den Kühlschrank ausräumen, den BBQ sauber zurücklassen und Geschirr abgewaschen wurde.
3. Wir sind für eventuelle Kosten, die auf eigene Initiative hin wegen einer verfrühten Abreise aus der Unterkunft gemacht wurden, nicht verantwortlich.

### 6.2. Reisedokumente

1. Der *Mieter* ist für die Mitnahme der *Reisedokumente* allein verantwortlich. Wir übernehmen keine Verantwortung, wenn die richtigen Reisedokumente nicht in Ordnung sind.

### 6.3. Hunde

1. Wir lassen nur Hunde als Haustiere zu. Dies gilt nur für unsere Villatenten, wo es auf dem Camping zugelassen ist, einen Hund mitzunehmen.
2. Sie können höchstens einen Hund pro Ort mitnehmen. Wenn Sie zwei (kleine) Hunde mitnehmen wollen, dann wird je nach Reservierung bestimmt, ob dies zugelassen wird.
3. Nehmen Sie Ihren Hund mit, dann lassen Sie Ihren Hund nicht im Zelt allein zurück.
4. Der Mieter ist für vom Hund eventuell verursachte Schäden oder Verunreinigung verantwortlich.
5. Vorsicht: Pro Land und pro Hund können abweichende Regeln und Anforderungen gelten. Mehr Informationen hierzu finden Sie auf unserer Seite: <https://www.villatent.de/blog/glamping-mit-ihrem-hund>.

## 7. Einrichtungen

---

### 7.1. Kosten

Auf unserer Webseite geben wir bei der Beschreibung des Campings an, welche Einrichtungen verfügbar sind. Unabhängig davon, dass bei den Einrichtungen keine Kosten angegeben sind, können bestimmte Einrichtungen mit Kosten verbunden sein. Wir sind für unerwartete, vor Ort zu berechnende Kosten für die Benutzung von Einrichtungen oder Diensten nicht verantwortlich.

### 7.2. Öffnungszeiten

Wir schenken der Verarbeitung aller uns bekannter Daten über die Anwesenheit und eventuellen Öffnungszeiten aller Einrichtungen unsere größte Aufmerksamkeit. Trotzdem können wir nicht garantieren, dass die Einrichtungen immer geöffnet sind. Bei bestimmten Einrichtungen kann die Öffnungszeit nämlich vom Saisontyp abhängen. Vor allem während der Nachsaison kann es vorkommen, dass bestimmte Einrichtungen geschlossen sind.

Daneben gilt im Fall von Einrichtungen, dass diese oft an Dritte verpachtet sein können, wodurch wir und/oder die Campingverwalter keinen zwingenden Einfluss auf die bestimmten Öffnungszeiten ausüben können. Beispiele sind Einrichtungen, wie zum Beispiel ein Restaurant, Schwimmbad oder genannte Einrichtungen in der Umgebung.

## 8. Stornieren oder ändern

---

### 8.1. Stornierung der Reservierung vom Mieter

Es kann passieren, dass Sie Ihren Urlaub durch unvorhergesehene Umstände stornieren müssen. Eine Stornierung muss immer über E-Mail oder telefonisch an uns übermittelt werden. Es ist wichtig zu wissen, dass eine Stornierung in vielen Fällen zusätzliche Kosten mit sich bringen kann.

#### **Stornierungsversicherung**

Als Hauptbucher sind Sie für einen (pünktlichen) Abschluss einer Stornierungsversicherung und die Abwicklung mit dem Versicherer selbst verantwortlich. Wir werden die Reservierungsdaten übermitteln, sobald Ihr Versicherer danach fragt.

#### **Stornierung gemäß der allgemeinen Geschäftsbedingungen**

1. Wenn Sie keine Stornierungsversicherung abgeschlossen haben, oder die Gründe Ihrer Stornierung nicht unter die Versicherungsbestimmungen der Versicherungsgesellschaft, dann wird die Reservierung gemäß dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen storniert.
2. Dies bedeutet, dass Sie in den unten beschriebenen Situationen – neben den zu verschuldenden Reservierungskosten und der eventuellen Versicherungsprämie – die folgenden Beträge schulden:
  - bei Stornierung bei mehr als drei Monate vor dem Startdatum, 15% der Reisesumme;
  - bei Stornierung innerhalb von drei bis zwei Monate vor dem Starttermin, 50% der Reisesumme;
  - bei Stornierung innerhalb von zwei bis einem Monat vor dem Starttermin, 75% der Reisesumme;
  - bei Stornierung von ein Monat bis zu dem Anknunftstag, 90% der Reisesumme;
  - bei Stornierung am Tag des Starttermins, 100% der Reisesumme

### 8.2. Stornierung der Reservierung durch Villatent

#### **Überzahl an unvorhergesehenen Umständen**

Mit Überzahl an unvorhergesehenen Umständen meinen wir die Situation, wenn vor der Anknunft scheint, dass der Zustand der Unterkunft nicht für eine Vermietung mehr geeignet ist. Beispiel hierfür sind eine Naturkatastrophe, wie zum Beispiel ein Waldbrand und Überschwemmung, oder eine doppelte Reservierung usw.

In der oben beschriebenen Situation können wir die Reservierung stornieren. Wir werden Sie darüber mit Angabe der Gründe schriftlich oder telefonisch informieren. Wir bieten Ihnen dann ein passendes und gleichwertiges Angebot ohne zusätzliche Kosten an. Das Angebot hängt ab von:

- dem Ort
- der Kategorie der Unterkunft
- den verfügbaren Einrichtungen
- Gegebenenfalls angegebene Vorlieben, die uns bei der Reservierung mitgeteilt wurden.

Wenn wir Ihnen kein passendes Alternativangebot anbieten können oder Sie der angebotenen Alternative nicht zustimmen, zahlen wir Ihnen die bereits gezahlte Anzahlung oder den Gesamtbetrag der Reservierung zurück.

Wir können in der oben beschriebenen Situation nicht für eventuell von Ihnen reservierte/bezahlte Dienste verantwortlich gemacht werden. Hierbei kann es sich um Flugtickets, Autovermietung, Bootsfahrt, Busreisen und dergleichen handeln.

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

1. Im Allgemeinen gilt, dass es nach der Reservierung möglich ist, 7 Tage bis zum Aufenthalt Änderungen an der Reservierung vorzunehmen. Hierbei kann es sich um Änderungen bei der Personenanzahl oder der Zubuchung von optionalen Paketen sein.
2. Wenn Sie in einer unten beschriebenen Situation (eine) Änderung(en) vornehmen wollen, dann muss dies vom Hauptbucher unserem Kontaktzentrum mitgeteilt werden.

#### **Mitreisende(n) ändern**

1. Wenn einer der Mitreisenden verhindert ist, kann der freigewordene Platz von einer anderen Person eingenommen werden.
2. Das Hinzufügen zusätzlicher Mitreisender ist nur möglich, wenn dies innerhalb der maximalen Anzahl an zugelassenen Personen zugelassen ist.

#### **Hauptbucher ändern und/oder Reservierung übernehmen**

1. Wenn der Hauptbucher verhindert ist, kann der freigewordene Platz von jemand anderem innerhalb der Reservierung eingenommen werden, wenn der- oder diejenige mindestens 18 Jahre alt ist.
2. Wenn das betreffende Camping es zulässt, kann die Reservierung auch von einer komplett anderen Familie übernommen werden. Die Übernahme einer Reservierung muss dem Kontaktzentrum von Villatent immer mitgeteilt werden.
3. In der beschriebenen Situation in Punkt 2 kann es sein, dass das betreffende Camping die Änderung als eine Stornierung wertet. In diesem Fall sind wir verpflichtet, die Stornierungskosten in Rechnung zu stellen.

#### **Umbuchung**

1. Mit unserer Umbuchgarantie können Sie Ihren Urlaub bis zu 2 Wochen vor der Abreise noch ändern. Hiermit sind allerdings ein paar Spielregeln verbunden wie unten beschrieben:
  - Umbuchung kann kostenlos ohne Angabe eines Grundes durchgeführt werden.
  - Umbuchung kann höchstens 2 Wochen vor dem Abreisedatum erfolgen;
  - Die Umbuchgarantie gilt für die gesamte Reservierung;
  - Umbuchung ist nur dann möglich, wenn der Urlaub zum Zeitpunkt der Umbuchung im Reservierungssystem von Villatent verfügbar ist.
  - Umbuchungen sind nur für die gleiche Saison möglich, nicht für die nächste Saison;
  - Wenn die Reisesumme des umgebuchten Urlaubs niedriger als die Original-Reservierung ist, wird die Differenz nicht zurückgezahlt;
  - Wenn die Reisesumme des umgebuchten Urlaubs höher als die Original-Reservierung ist, wird die Differenz mit dem Mieter;
  - Die Dauer des Aufenthalts muss dieselbe sein;
  - Umbuchung kann nur telefonisch oder per E-mail erfolgen.
  - Wir bestätigen die Umbuchung per E-Mail.



## 9. Beschwerden

---

Wir tun zusammen mit unseren Campings alles, um Ihnen – in der gesamten Kundenreise – einen Glampingurlaub zu liefern. Haben Sie trotz allem eine Beschwerde oder ein Problem? Dann werden wir alles daran setzen, zusammen eine Lösung zu finden. Wir machen hierbei einen Unterschied bei den Beschwerden vor, während und nach dem Urlaub. Innerhalb dieses Unterschieds gibt es die folgenden Regelungen:

### 9.1. Beschwerden vor dem Urlaub

Wenn Sie eine Beschwerde haben, bevor Sie in den Urlaub fahren, können Sie mit unser Kontaktzentrum kontaktieren. Dann versuchen wir immer, zuerst zusammen mit Ihnen eine Lösung zu finden.

### 9.2. Beschwerden während des Urlaubs

Beschwerden während des Urlaubs müssen direkt (oder so schnell wie möglich) bei der Campingrezeption, die im Namen von Villatent auftritt, gemeldet werden. Wenn die Beschwerde vor Ort nicht nach Ihrem Wunsch geklärt wird, können Sie zusammen mit der Campingrezeption einen Beschwerdebericht erstellen und (während der Werkstage) direkt (oder so schnell wie möglich) unser Kontaktzentrum kontaktieren. Wenn die Beschwerde dann immer noch nicht zu Ihrer Befriedigung geklärt ist, können Sie den Beschwerdebericht per E-Mail oder über das Kontaktformular auf [www.villatent.de](http://www.villatent.de) einreichen.

### 9.3. Beschwerden nach der Reise

Eine Beschwerde, die vor Ort (trotz Ihre Meldung während des Urlaubs) nicht nach Ihrem Wunsch und zu Ihrer Zufriedenheit geklärt worden ist, muss innerhalb eines Monats schriftlich nach Ablauf der Reise bei Villatent bzgl. „Aftersales Villatent“ eingereicht werden. Dies kann per Brief, per E-Mail an [info@villatent.nl](mailto:info@villatent.nl) oder über das Kontaktformular auf [www.villatent.com](http://www.villatent.com) erfolgen. Haben Sie einen Beschwerdebericht? Fügen Sie diesen als Kopie bei! Wir werden spätestens 1 Monat nach Erhalt der Beschwerde eine sachliche Antwort geben.

### 9.4. Rechtswahl

Das niederländische Recht gilt bei Verträgen, die auf der Grundlage dieser Bestimmungen abgeschlossen wurden, es sei denn, es gilt ein anderes Recht aufgrund von zwingenden Regeln.

## 10. Haftung

---

### 10.1. Schäden und Gegenstände

Wir haften nicht für erlittene Schäden, Verlust und/oder Diebstahl von Gegenständen oder für das Zuziehen von Verletzungen vom Mieter oder den Mitmietern, unabhängig von der Ursache.

### 10.2. Umgebungsfaktoren

Daneben haften wir nicht für Umgebungsfaktoren, wie Lärmbelästigung, Verkehrsbelästigung, Stand, Wasser- und Insektenbefall sowie Witterungsbedingungen jeglicher Art.

### 10.3. Schäden an der Unterkunft und/oder am Inventar

Der Mieter haftet für eventuelle Schäden am Zelt und/oder Inventar, die während des Aufenthalts des Mieters entstanden sind. Schäden müssen beim Campingeigentümer gemeldet werden, der bestimmen wird, welche Schritte unternommen werden müssen. Werden die Schäden nicht gemeldet, dann sind wir dazu berechtigt, den Mieter für die früheren Schäden haftbar zu machen und die Haft- oder Reiseversicherung des Mieters hierfür zu benachrichtigen.

### 10.4. Verstoß gegen die Campingregeln

Der Mieter und seine Gäste müssen sich an die geltenden Campingregeln halten. Dies gilt auch für den Empfang von Besuchern. Wir haften nicht, wenn der Mieter durch Belästigung und/oder Behinderung, nach Warnung des Campingeigentümers, das Camping verlassen muss.

### 10.5. Höhere Gewalt

Wir haften nicht für Rückerstattung der Reisesumme im Falle höherer Gewalt, wie zum Beispiel bei extremen Witterungsbedingungen, einem Waldbrand oder Erdbeben, wodurch der Mieter gezwungen ist, die Unterkunft zu verlassen.

### 10.6. Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten

Wir schenken der Webseite und der Verlässlichkeit sowie Aktualität der darin angegebenen Informationen und aufgenommenen Daten unsere größte Aufmerksamkeit. Dennoch können wir nicht ausschließen, dass bei aller Sorgfalt Unrichtigkeiten und Unvollständigkeiten entstehen. Wir haften nicht für offenbare Fehler und Unrichtigkeiten. Sobald wir einen Fehler oder eine Unrichtigkeit erkennen, werden wir diese(n) natürlich direkt (oder so schnell wie möglich) verbessern.