

## Algemene voorwaarden voor consumenten [Campings.com/nl](https://www.campings.com/nl)

Bijgewerkt [1 December 2023]

### 1. Onze details

De website [campings.com/nl](https://www.campings.com/nl) (de "Website") wordt gepubliceerd en beheerd door Campings.com United LTD ("Campings.com", "wij", "ons" of "onze").

Wanneer u de website gebruikt om een reservering te maken, en, meer in het algemeen, de website doorbladert, staat u in een relatie met Campings.com. Bijgevolg wordt uw contract in geval van een boeking afgesloten met CAMPINGS.COM UNITED LTD, waarvan het ondernemingsnummer 13478465 is, Becket House, 1 Lambeth Palace Road, London, England, SE1 7EU, die als enige verantwoordelijk is voor het beantwoorden van uw vragen en het beheer van uw reservering.

Alle betalingen aan ons en diensten voor klantenondersteuning zullen worden behandeld door onze aangestelde agent, Campings.com SAS, een Frans bedrijf geregistreerd bij het Parijse handels- en bedrijvenregister onder nummer B 508 290 947, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd te 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 Parijs.

Contactgegevens:

Tel: (+44) 020 3445 6022 (Engelstalige klantenservice) of (+33) 02 53 04 00 89 (Franstalige klantenservice), maandag tot vrijdag van 9 tot 16 uur\*.

\*Let op: Belt u vanuit Nederland? Dan betaalt u extra kosten. Deze kosten hangen af van uw abonnement.

E-mail: [klantenservice@campings.com](mailto:klantenservice@campings.com)

Correspondentieadres: 18-20 rue du Faubourg du Temple 75541 PARIJS CEDEX 11.

## **Definities:**

"**Accommodatiepartner**" verwijst naar de aanbieder van de verhuuraccomodatie die via het platform en de website van campings.com ter beschikking wordt gesteld.

"**Reisdienst**" verwijst naar de accommodatie die beschikbaar wordt gesteld om te boeken door Campings.com op het platform en de website en alle andere diensten die beschikbaar worden gesteld om te boeken door Campings.com.

"**Boeking**" verwijst naar de bestelling, aankoop en betaling voor een geselecteerde accommodatie.

"**Boekingsvoorwaarden**" verwijst naar de algemene boekingsvoorwaarden, zoals hierboven en hieronder uiteengezet.

## **2. Uw overeenkomst met ons**

2.1 De volgende boekingsvoorwaarden, samen met ons privacybeleid <https://www.campings.com/nl/content/privacy-policy/>, de gebruiksvoorwaarden van de website en alle informatie die wij u verstrekken met betrekking tot uw boeking, vormen de basis van uw overeenkomst met ons (uw "overeenkomst").

2.2 Uw overeenkomst met ons zal betrekking hebben op de huur van accommodatie(s), zoals aangeboden door een van onze partners en zoals getoond op onze website. Accommodaties of andere reisdiensten die niet via Campings.com zijn geboekt, maken geen deel uit van uw overeenkomst met ons en wij zullen in geen geval aansprakelijk zijn voor dergelijke boekingen.

2.3 Als u bij ons een Boeking maakt voor de huur van een accommodatie, wordt u geacht deze boekingsvoorwaarden, ons privacybeleid en onze gebruiksvoorwaarden voor de website te hebben gelezen, begrepen en aanvaard. De hoofdreiziger moet meerderjarig zijn op het moment dat de reservering wordt gemaakt.

2.4 In deze Boekingsvoorwaarden betekent "u" en "uw" de hoofdreiziger (en gemachtigde vertegenwoordiger, indien van toepassing) en alle personen die in de Boeking worden genoemd (inclusief iedereen die op een latere datum wordt toegevoegd of vervangen) en een ieder van hen, zoals van toepassing.

De hoofdreiziger is verantwoordelijk voor de administratie en correspondentie met betrekking tot de boeking en garandeert dat hij/zij de ouder of wettelijke voogd is (waar van toepassing) en/of anderszins bevoegd is om de Boeking (en eventuele wijzigingen en/of annuleringen) te maken namens alle personen die in de boeking worden genoemd. De hoofdreiziger is aansprakelijk voor:

- (i) de volledige betaling van alle voorschotten en saldi;
- (ii) de betaling van eventuele toelagen voor wijzigingen of annuleringskosten;
- (iii) het bevestigen van alle gegevens van de personen in de boeking aan ons;
- (iv) het voorzien van alle boekingsinformatie die door ons wordt verstrekt aan het gehele reisgezelschap, inclusief, zonder beperking, onze facturen van boekingsbevestigingen en deze boekingsvoorwaarden; en
- (v) ervoor te zorgen dat wij te allen tijde een geldig e-mailadres en telefoonnummer van de hoofdreiziger hebben voor het geval wij contact moeten opnemen.

2.5 Campings.com behoudt zich het recht om een boeking te weigeren, te annuleren of te beëindigen in geval van een schending van de overeenkomst door u, of wanneer er bewijs is van frauduleuze activiteiten en/of handelingen.

### **3. Boeken**

3.1 Om een boeking te maken bij ons, dient u de accommodatie en de data die u wilt boeken te selecteren en een boekingsaanvraag bij ons in te dienen, samen met uw aanbetaling (zie artikel 4 (Betalingen) hieronder), ofwel via onze website of door ons te bellen op één van de telefoonnummers zoals genoemd in artikel 1. Wij sturen u dan een e-mail ter bevestiging van de ontvangst van uw boekingsaanvraag (let op: deze e-mail is **nog geen** bevestiging van uw boeking bij ons).

3.2 Na ontvangst van uw boekingsaanvraag, zullen wij de beschikbaarheid controleren en, indien de accommodatie beschikbaar is, zullen wij uw boekingsaanvraag aanvaarden en u een factuur van uw boeking per e-mail verzenden - op dat moment zal een overeenkomst tussen u en Campings.com ontstaan. Controleer uw boekingsbevestiging zorgvuldig en stel ons onmiddellijk op de hoogte van eventuele onjuiste of onvolledige informatie. Onder voorbehoud van artikel 7 en 8 kunt u uw boeking binnen 48 uur na de boekingsaanvraag kosteloos wijzigen of annuleren.

3.3 In het geval dat de accommodatie van uw voorkeur niet beschikbaar is, zullen wij proberen om u een geschikt alternatief aan te bieden, wanneer wij in staat zijn om dit te doen, ontvangt u binnen 72 werkuren na ontvangst uw aangepaste boekingsaanvraag. Indien wij niet in staat zijn een geschikt alternatief te bieden, zullen wij u de bedragen terugbetalen die u aan ons heeft betaald, inclusief eventuele verzekeringspremies en zullen wij tevens de verzekeringspolis opzeggen.

3.4 Nadat het resterende saldo van uw boeking is betaald, sturen wij u per e-mail een voucher, welke u dient te tonen tijdens het inchecken voor uw verblijf. De voucher zal ook de contactgegevens van de accommodatie bevatten. Als u uw voucher niet ontvangt, neem dan contact met ons op (de contactgegevens staan in artikel 1 hierboven), onder vermelding van het referentienummer van uw boeking. Het is uw verantwoordelijkheid om de accommodatievoucher mee te nemen en aan de eigenaar van de accommodatie te geven en wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld als u dit niet doet.

#### **4. Betaling**

4.1 Op het moment van het indienen van een boekingsaanvraag wordt u gevraagd om:

- volledig te betalen; of
- een aanbetaling te doen per credit-/debetkaart, gelijk aan 30% van de totale kosten van uw boeking (welke de kosten van uw accommodatie, eventuele te betalen vergoedingen, belastingen, de kosten van eventuele verzekeringen en/of andere diensten die u bij ons heeft geboekt zal omvatten) - die terugbetaalbaar zullen zijn in overeenstemming met artikel 3.3, hierboven.

4.2 Als u binnen 30 dagen voor aankomst een boeking bij ons maakt, dient u de volledige kosten van uw boeking te betalen op het moment dat u uw boekingsaanvraag voltooit.

4.3 Indien u meer dan 30 dagen voor de aanvang van het verblijf een boeking maakt en kiest voor betaling van de aanbetaling per creditcard in overeenstemming met bovengenoemd artikel 4.1(ii, zal het resterende saldo uiterlijk 30 dagen voor aankomst van het verblijf betaald moeten worden uiterlijk 30 dagen, zoals vermeld op de factuur van uw boekingsbevestiging. Het resterende saldo wordt betaald middels creditcard.

4.4 Indien uw betaling van het saldo niet op tijd is voldaan (u ontvangt 4 dagen voor de vervaldatum een herinnering per e-mail), behouden wij ons het recht uw boeking te annuleren met ingang van uiterlijk 20 dagen voor de eerste dag van het verblijf en de annuleringskosten in rekening te brengen zoals beschreven in artikel 7 hieronder.

#### **4.5 Pledg**

Onze partner Pledg biedt u financieringsoplossingen genaamd:

- Betaling in 4 termijnen
- Betaling in 10 termijnen
- Uitgestelde betaling.
- Betaling op dag 5 van de volgende maand

Aansluitingsvoorwaarden: Bij het bevestigen van uw boeking, zal onze partner Pledg u aanbieden om te kiezen voor de betaalopties in 4 termijnen, 10 termijnen, uitgestelde betaling, of betaling op dag 5 van de volgende maand om uw boeking te betalen. Indien u op deze dienst wenst in te schrijven, worden uw gegevens vervolgens doorgegeven aan Pledg dat u, onder voorbehoud van aanvaarding van uw dossier, zal voorstellen om te betalen in 4 termijnen, 10 termijnen, met uitgestelde betaling of met betaling op dag 5 van de volgende maand en u een betalingschema zal tonen met een overzicht van de bedragen van de verschillende maandelijkse betaaltermijnen. Afhankelijk van uw dossier kunnen bewijsstukken worden verlangd om uw financieringsaanvraag te valideren. Voor betaling in termijnen: zodra Pledg uw dossier aanvaardt, dient u het bedrag van de eerste maandelijkse betaling te betalen, inclusief de toelagen van Pledg. De overige maandelijkse betalingen worden u in rekening gebracht volgens het aan u meegedeelde betalingschema. Voor uitgestelde betaling: zodra Pledg uw dossier aanvaardt, zal uw bestelling gevalideerd worden en zullen de kosten in mindering gebracht worden, indien de kosten niet aangeboden worden. Het volledige bedrag wordt dan in rekening gebracht op de eerste dag van uw verblijf. Indien u vraagt om te genieten van een financieringsoplossing aangeboden door Pledg, zullen de gegevens met betrekking tot uw bestelling overgemaakt worden aan Pledg, die ze zal gebruiken om uw aanvraag te bestuderen met het oog op de toekenning, het beheer en de inning van de financiering. Pledg behoudt zich het recht om uw aanvraag voor financiering te aanvaarden of te weigeren. U heeft een herroepingstermijn van 14 dagen om van deze financiering af te zien. Meer details vindt u op: <https://pledg.co/faq/>

Betaling in 4 termijnen: Betaling in 4 termijnen laat u toe de gemaakte bestelling als volgt te betalen:

- Een verplichte bijdrage, gedebiteerd op de dag van de bevestiging van de boeking, die overeenkomt met een deel van de boeking en de kosten van Pledg, indien de kosten niet worden aangeboden.
- Een verdeling van de rest van het bedrag van de boeking over het aantal resterende maandelijkse betalingen volgens het betalingschema dat is gedeeld. Betaling in 10 termijnen: Betaling in 10 termijnen laat u toe de gemaakte boeking als volgt te betalen:
- Een verplichte bijdrage, gedebiteerd op de dag dat de boeking bevestigd is, die overeenkomt met een deel van de boeking en de kosten van Pledg tenzij deze kosten niet van toepassing zijn.
- Een verdeling van de rest van het bedrag van de boeking over het aantal resterende maandelijkse betalingen volgens het betalingschema dat is gedeeld. Uitgestelde betaling op de eerste dag van het verblijf: Met uitgestelde betaling op de eerste dag van het verblijf kunt u als volgt betalen voor de gemaakte bestelling:
- Kosten van Pledg worden geheven bij bestelling, tenzij deze kosten niet van toepassing zijn.

- Het verschuldigde bedrag wordt geïnd op de eerste dag van het verblijf. Betaling op D + 5 de volgende maand: Met betaling op D + 5 de volgende maand kunt u de gemaakte boeking als volgt betalen:
- De toelagen van Pledg worden ingehouden bij de bestelling, tenzij deze kosten niet van toepassing zijn.
- Het verschuldigde bedrag wordt gedebiteerd op de 5e van de maand die volgt op de maand waarin de boeking gemaakt is.

Voor uitgestelde betalingen kan Pledg een pre-autorisatie op de rekening van de klant uitvoeren, waardoor het aankoopbedrag op de vervaldatum van de betaling kan worden vastgelegd. Deze pre-autorisatie wordt slechts 1 uur vastgelegd. Sommige banken (klanten) kunnen echter voor langere of kortere tijd een afdruk op de klantrekening achterlaten (helemaal geen afdruk voor sommige banken, een afdruk maximaal 1 week kan blijven staan voor andere, dit hangt af van het bankbeleid van de klant). In ieder geval wordt dit geld niet gedebiteerd tijdens de aankoop.

Als u vragen heeft over de wettelijke vermeldingen: [contact@pledg.co](mailto:contact@pledg.co)

Er wordt aan herinnerd dat in het kader van een uitgestelde of gesplitste betaling bij Pledg de Algemene Verkoopvoorwaarden van deze partner van toepassing zullen zijn: <https://pledg.co/general-conditions-of-payment-in-several-times/>

## 5. Verzekering

5.1 Wij raden u aan een adequate reisverzekering af te sluiten, die ingaat op de datum van de boeking. U moet ervan overtuigd zijn dat uw verzekering al uw persoonlijke vereisten dekt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een volledige dekking voor Covid-19, persoonlijke bezittingen, eventuele reeds bestaande medische aandoeningen, annuleringskosten, medische kosten en repatriëringskosten in geval van een ongeval of ziekte.

5.2 Wanneer u bij ons boekt, heeft u de mogelijkheid om een annuleringsverzekering en een weersverzekering af te sluiten. Verdere details en kosten zullen u worden meegedeeld op het moment dat de boeking gemaakt wordt.

5.3 Indien u een verzekeringsovereenkomst afsluit overeenkomstig artikel 5.1 hierboven, zal de verzekeringspolis u rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij worden toegezonden. U moet ervoor zorgen dat u volledig op de hoogte bent van de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst en in het bijzonder van de uitsluitingsclausules en beperkingen voordat u overgaat tot de aankoop. Elke claim die onder de verzekeringspolis wordt ingediend, moet rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij en niet bij Campings.com worden ingediend en moet voldoen aan de voorwaarden en termijnen van de afgesloten verzekeringsovereenkomst.

De verzekeringsovereenkomst biedt u de mogelijkheid de overeenkomst voor de verzekering binnen veertien (14) dagen kosteloos op te zeggen, op voorwaarde dat er geen claim is gedaan onder de polis.

## 6. Prijzen

6.1 Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat alle informatie en prijzen op onze website en in ander promotiemateriaal accuraat zijn, maar af en toe doen zich wijzigingen en fouten voor en wij behouden ons het recht om prijzen en andere details in dergelijke omstandigheden en op elk moment te corrigeren. U dient de huidige prijs en alle andere details met betrekking tot de accommodatie die u wenst te boeken te controleren voordat u uw boeking maakt. Als een prijs op onze boekingsbevestiging, website of promotiemateriaal duidelijk onjuist is, is een boeking die voor die prijs is gemaakt niet geldig en behouden wij ons het recht voor om de boeking te annuleren, tenzij u de correcte prijs wilt betalen.

6.2 De prijzen (inclusief de kosten van de boeking) worden weergegeven als een kostprijs 'per accommodatie' (tenzij anders vermeld als een bedrag 'per persoon') en zijn afhankelijk van uw reisdata, de geplande duur van uw verblijf en het type accommodatie dat u wenst te boeken. Wij behouden ons het recht voor om de prijzen op onze website te allen tijde te wijzigen, voordat u een boeking bij ons maakt.

6.3 In het geval dat het aantal personen in uw boeking de maximale bezetting van de accommodatie overschrijdt, zoals vermeld op onze website, kan de verhuurder de toegang weigeren.

6.4 De prijzen worden vermeld - en moeten worden betaald - in euro's of in GBP, afhankelijk van het land van waarin u boekt en de prijs is inclusief alle belastingen, met uitzondering van eventuele toeristenbelastingen die per persoon en per nacht moeten worden betaald bij aankomst van uw verblijf.

6.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor fouten bij de boeking die aan u te wijten zijn en indien u een boeking die wij bevestigd hebben wenst te wijzigen, zullen wijzigingskosten in rekening worden gebracht overeenkomstig artikel 8 hieronder, tenzij artikel 3.2 of 3.3 hierboven van toepassing zijn (in welk geval er geen kosten in rekening zullen worden gebracht).

6.6 Eventuele speciale aanbiedingen en/of kortingen die beschikbaar komen nadat u een boeking bij ons heeft gemaakt, kunnen niet met terugwerkende kracht worden toegepast op uw bestaande boeking(en).

6.7 Sommige verhuurpartners kunnen verlangen dat u bij aankomst in uw accommodatie een waarborg betaalt; in dat geval wordt u daarvan bij de boeking of kort daarna op de hoogte gesteld. Er kunnen ook lokale belastingen worden geheven bij aankomst of vertrek van uw verblijf.

6.8 Afhankelijk van het type boeking kunnen extra kosten van toepassing zijn:

- reserveringskosten (worden niet gerestitueerd in geval van annulering)
- administratiekosten (met name in het geval van betaling per cheque of vakantiecheque) (niet gerestitueerd in geval van annulering)
- opties

## **7. Een boeking annuleren**

7.1 U wordt geïnformeerd dat het herroepingsrecht niet van toepassing is op de levering van accommodatie of staanplaatsen, vervoer, catering en vrijetijdsactiviteiten. Reserveringen die via onze website zijn gemaakt, kunnen daarom niet worden onderworpen aan een herroepingsrecht.

7.2 U kunt uw boeking te allen tijde annuleren op uw klantzone van de website, of door de hoofdreiziger die ons schriftelijk in kennis stelt op klantenservice@campings.com en de ingangsdatum van een annulering is de datum waarop de schriftelijke kennisgeving door ons is ontvangen. In het geval dat u uw boeking annuleert, zullen de volgende annuleringskosten van toepassing zijn:

### 7.2.1 Annuleringsvoorwaarden voor accommodatie (met uitzondering van kampeerplaatsen)

Meer dan negentig (90) dagen voor de eerste huurdag van uw accommodatie	Vijftien (15) % van de totale kosten van je accommodatie en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Tussen negenentachtig (89) en dertig (60) dagen voor de eerste huurdag van je accommodatie	Dertig (30) % van de totale kosten van je accommodatie en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Tussen negenenvijftig (59) en dertig (30) dagen voor de eerste huurdag van je accommodatie	Vijftig (50) % van de totale kosten van je accommodatie en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Tussen negenentwintig (29) en zeven (7) dagen voor de eerste huurdag van je accommodatie	Tachtig (80) % van de totale kosten van je accommodatie en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Minder dan zeven (7) dagen voor de eerste huurdag van je accommodatie	Honderd (100) % van de totale kosten van je accommodatie en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.

### 7.2.2 Roosterannulering kale site

Meer dan negentig (90) dagen voor de eerste huurdag van uw kale kampeerplaats	Gratis voor kale kampeerplaats en honderd (100)% van de administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Tussen negentig (90) en dertig (30) dagen voor de eerste huurdag van je kale kampeerplaats	Gratis voor kale kampeerplaats en honderd (100)% van de administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Tussen negenentwintig (29) en zeven (7) dagen voor de eerste huurdag van je kale kampeerplaats	Tachtig (80) % van de totale kosten van je kale kampeerplaats en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten.
Minder dan zeven (7) dagen voor de eerste huurdag van je accommodatie kale kampeerplaats	Honderd (100) % van de totale kosten van je kale kampeerplaats en alle administratie-, verzekerings-, verwerkings- en optiekosten

7.3 Indien de prijs van uw boeking is weergegeven als een 'prijs per persoon' en een persoon (personen) annuleert vervolgens nadat de boeking door ons is bevestigd, dan is de persoon (personen) die heeft geannuleerd aansprakelijk voor de annuleringskosten zoals hierboven uiteengezet. Als de prijs van uw boeking was weergegeven als een 'prijs per accommodatie' en een persoon (personen) annuleert vervolgens, nadat de boeking door ons is bevestigd, dan zal de overblijvende persoon (personen) in de boeking aansprakelijk zijn voor de volledige kosten van de boeking van de accommodatie (wat kan resulteren dat de overblijvende persoon (personen) meer betaalt, om het bedrag te dekken dat de geannuleerde persoon (personen) zou hebben betaald). De annuleringskosten via de verzekering kunnen worden teruggevorderd, mits de annulering binnen de voorwaarden van de afgesloten polis valt.

7.4 Indien u een verzekering via ons heeft afgesloten, worden uw verzekeringspremies niet terugbetaald indien u uw boeking annuleert.

7.5 In het geval dat u meer dan één accommodatie bij ons heeft geboekt, worden alleen annuleringskosten in rekening gebracht voor de accommodatie die wordt geannuleerd.

7.6 Tijdens het boekingsproces kunnen flexibele boekingsopties worden aangeboden, die je toegang geven tot specifieke annuleringsvoorwaarden (bijv. Relax-optie). In geval van annulering of wijziging blijft het bedrag van de boekingsopties verschuldigd door de klant, met bepaalde uitzonderingen (raadpleeg het schema met annulerings- en wijzigingskosten).

## 8. Uw boeking wijzigen

8.1 Indien u uw boeking op enige wijze wenst te wijzigen, bijvoorbeeld uw aankomstdatum of accommodatie, zullen wij ons uiterste best doen om deze wijzigingen door te voeren, maar dit is niet altijd mogelijk. Elk verzoek tot wijziging van uw boeking moet schriftelijk worden gedaan aan [klantenservice@campings.com](mailto:klantenservice@campings.com) door de hoofdreiziger en de ingangsdatum van elke wijziging is de datum dat de schriftelijke kennisgeving door ons is ontvangen. Wijzigingen zijn niet beschikbaar voor kale sites.

In het geval dat u uw boeking wijzigt, zullen de volgende kosten van toepassing zijn:

Binnen vierentwintig (24) uur na het versturen van je reserveringsaanvraag	Gratis
Meer dan zestig (60) dagen voor de eerste huurday van je accommodatie	Gratis accommodatie, verzekering en administratiekosten, honderd (100)% van de administratie- en optiekosten
Tussen negenenvijftig (59) en dertig (30) dagen voor de eerste huurday van je accommodatie	Vijftien (15) % van de totale kosten van je accommodatie en honderd (100)% van de administratie- en optiekosten, gratis voor verzekering en administratiekosten.
Tussen negenentwintig (29) en zeven (7) dagen voor de eerste huurday van je accommodatie	Tachtig (80)% van de totale kosten van je accommodatie en honderd (100)% van de opties, gratis voor verzekering, administratie en verwerkingskosten.
Minder dan zeven (7) dagen voor de eerste huurday van je accommodatie	Honderd (100) % van de totale kosten van je accommodatie en opties, gratis voor verzekering, administratie en verwerkingskosten

8.2 Er worden geen kosten in rekening gebracht in geval van een wijziging in: (i) de naam van een persoon; of (ii) het aantal personen in een boeking, mits het totale aantal personen in de boeking niet de maximale bezetting van de geboekte accommodatie overschrijdt.

8.3 Indien u via ons een verzekering heeft afgesloten, zal deze niet worden terugbetaald in geval van wijzigingen of aanpassingen aan uw boeking.

8.4 In het geval dat u meer dan één accommodatie bij ons heeft geboekt, zullen wijzigingskosten alleen van toepassing zijn met betrekking tot de accommodatie die wordt gewijzigd.

## 9. Wijzigingen of annuleringen door ons

9.1 Af en toe kunnen wij genoodzaakt zijn wijzigingen aan te brengen aan uw boeking of deze te annuleren. De meeste wijzigingen zullen gering zijn en zullen zo spoedig mogelijk worden meegedeeld. Als we een belangrijke wijziging aanbrenge in uw boeking (zoals een wijziging in het land, resort of accommodatie, huurdata, enz.), zullen we u zo snel als redelijkerwijs mogelijk is informeren, als dit nog tijdig kan voor uw aankomst, en we zullen:

(i) u een geschikte alternatieve accommodatie aanbieden, indien wij in staat zijn u dit aan te bieden (u zult de meerkosten betalen als de vervangende accommodatie tegen een hogere prijs dan uw oorspronkelijke boeking wordt aangeboden, of een terugbetaling van het verschil ontvangen als ze minder duur is);

(ii) Indien wij niet in staat zijn u een geschikt alternatief aan te bieden, zullen wij alles in het werk stellen om u een 'creditnota' aan te bieden overeenkomstig artikel 20 hieronder; of

(iii) het geld dat u aan ons betaald heeft terugbetalen, indien u de alternatieven zoals beschreven in artikel 9.1(i) en 9.1(ii) hierboven niet wenst te accepteren.

9.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor enig verlies, schade, kosten of andere onkosten die u kunt oplopen als gevolg van een wijziging of annulering van uw boeking (tenzij een dergelijke wijziging of annulering het gevolg is van een schending van de overeenkomst van onze kant), of met betrekking tot andere regelingen die u hebt getroffen met andere aanbieders onder afzonderlijke overeenkomsten.

## **10. Onvermijdelijke en buitengewone gebeurtenissen:**

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze boekingsvoorwaarden zullen wij niet aansprakelijk zijn - of u vergoeden - voor enige schade, verlies, kosten of andere onkosten door u opgelopen wanneer de uitvoering of onmiddellijke uitvoering van onze Contractuele verplichtingen aan u wordt verhinderd. Dit geldt ook wanneer de contractuele verplichtingen worden beïnvloed door - of u anderszins enige schade, verlies of onkosten van welke aard dan ook lijdt - als gevolg van onvermijdbare en buitengewone gebeurtenissen.

Onvermijdbare en buitengewone gebeurtenissen zijn gebeurtenissen die noch wij, noch de aanbieders van de dienst(en) in kwestie, zelfs niet met de nodige zorgvuldigheid, kunnen voorzien of vermijden en omvatten, zonder beperking; oorlog (feitelijk of dreigend), burgerlijke onrust, oproer, onlusten, terroristische activiteiten en/of de gevolgen daarvan of de dreiging van dergelijke activiteiten, gezondheidsrisico's, besmettelijke ziekten, epidemieën en pandemieën en overheidsmaatregelen ter bestrijding van dergelijke uitbraken, oproer, het optreden van enige regering of andere nationale of lokale overheid of het optreden van enige luchthaven-, haven- of rivier autoriteit, onvoorziene technische problemen met transport, sluiting, beperking of opstopping van luchthavens, havens of luchtruim; vlucht- of andere reisbeperkingen opgelegd door een regering, regelgevende instantie of andere derde partij; arbeidsconflict, sancties, sluiting van sluizen, natuurlijke of nucleaire ramp, brand, overstroming, ongunstige weersomstandigheden, vulkaanuitbarsting, chemische of biologische ramp en alle soortgelijke gebeurtenissen buiten onze controle of die van de betrokken aanbieder.

## **11. Onze aansprakelijkheid**

Wij zijn niet aansprakelijk voor enig letsel, ziekte, overlijden, verlies (bijvoorbeeld verlies van bezittingen of verlies van genot), schade, uitgaven, kosten of andere bedragen of claims van welke aard of beschrijving dan ook die het gevolg zijn van: (i) de handeling(en) en/of nalatigheid(en) van de betrokken persoon (personen) of een ander/een lid van uw groep; (ii) de handeling(en) en/of nalatigheid(en) van een derde partij die geen verband houdt met de levering van de reisdiensten in de boeking; (iii) de accommodatie die niet wordt geleverd zoals geboekt als gevolg van onvermijdelijke en buitengewone omstandigheden die zich voordoen op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke nabijheid daarvan; (iv) enig verlies of schade die u lijdt en die verband houdt met enige zakelijke activiteit (inclusief maar niet beperkt tot winstderving); (v) enig verlies of schade die verband houdt met enige diensten die geen deel uitmaken van onze overeenkomst met u (inclusief, maar niet beperkt tot, enige aanvullende diensten of faciliteiten die door u rechtstreeks zijn geboekt en geregeld, inclusief enige activiteit, tour of excursie die u op de bestemming van een derde koopt); (vi) alle schade, verlies of onkosten of andere som(men) van om het even welke beschrijving die op basis van de informatie die door u aan ons is gegeven betreffende uw boeking voordat deze werd bevestigd, waarvan wij niet hadden kunnen voorzien dat u zou lijden of oplopen indien wij onze overeenkomst met u zouden verbreken; (vii) elk niet opdagen van personen in uw boeking of late aankomsten; (viii) elke inkorting van uw boeking door een van de personen in uw boeking; (ix) de overbezetting van een accommodatie die u heeft geboekt; en (x) elke schade, verlies of onkosten of ander(e) bedrag(en) van elke beschrijving ingevolge artikel 12 (Covid-19).

11.1 Onze overeenkomst met u en de wetten en toepasselijke normen van het land waar uw claim of klacht zich heeft voorgedaan, zullen worden gebruikt als basis voor de beoordeling van uw klacht. Indien de accommodatie die aanleiding gaf tot de claim of klacht werd verstrekt in overeenstemming met de toepasselijke lokale wetten en normen, zal de accommodatie worden behandeld als zijnde naar behoren verstrekt. Dit zal het geval zijn zelfs indien de accommodatie niet voldeed aan de wetten en normen van het VK die van toepassing zouden zijn geweest indien deze diensten in het VK waren verstrekt.

11.2 Tenzij anders bepaald door de toepasselijke binnenlandse regels van openbare orde, zal onze aansprakelijkheid ten opzichte van u beperkt zijn tot de totale kosten die door u betaald zijn, met betrekking tot uw boeking bij ons, tenzij een lagere limiet van toepassing is op uw claim onder enige Internationale Verdragen.

11.3 Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden voor enige schade, verlies, kosten, onkosten of andere som(men) van welke aard dan ook, die niet het gevolg zijn van een schending van onze overeenkomst met u of een andere fout van onszelf of van onze werknemers of, indien wij voor hen verantwoordelijk zijn, van onze leveranciers. Dit omvat, zonder beperking, (i) alle afzonderlijke overeenkomsten die u kunt aangaan met andere aanbieders of leveranciers voor excursies, activiteiten of andere diensten; en (ii) alle diensten die niet door ons of onze accommodatiepartners worden geleverd als onderdeel van uw overeenkomst, waaronder diensten die in de buurt van uw verblijfplaats worden geleverd, zoals watersportaanbieders, strandverkopers, winkels, massage en andere spatherapieën en sportfaciliteiten.

11.4 Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden voor enige schade, verlies, kosten, onkosten of andere som(men) van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of in verband met enig verlies van en/of schade aan persoonlijke bezittingen of effecten, op welk tijdstip dan ook. De personen in uw boeking zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de accommodatie tijdens uw verblijf in de accommodatie en om ervoor te zorgen dat de accommodatie is beveiligd voor vertrek.

## **12. Covid-19:**

12.1 Beide partijen erkennen de huidige wereldwijde corona crisis en aanvaarden onze verplichtingen om te voldoen aan alle officiële richtsnoeren van regeringen of plaatselijke autoriteiten, zowel in het VK als op de plaats van bestemming. Wij zijn niet aansprakelijk

voor enige terugbetaling, schadevergoeding, kosten, uitgaven of andere verliezen van welke aard dan ook die u lijdt (inclusief, indien van toepassing, medische kosten), in de volgende omstandigheden:

(i) Als u of iemand van uw gezelschap van de boeking positief op Covid-19 test en voor een bepaalde tijd in quarantaine moet, of als u ervan op de hoogte wordt gebracht of er op een andere manier kennis van krijgt dat u in nauw contact bent gekomen met iemand die positief op Covid-19 heeft getest (of waarbij zij op een andere manier vermoeden dat zij Covid-19 kunnen hebben) en u voor een bepaalde tijd in zelfisolatie moet gaan. Als dit binnen 14 dagen voor uw vertrek gebeurt, moet u contact met ons opnemen omdat u dan mogelijk niet meer kunt reizen. Wij bieden u de volgende opties waar mogelijk en afhankelijk van beschikbaarheid:

(a) Uw boeking uitstellen tot een latere datum. Wij zullen u op de hoogte stellen van eventuele gevolgen voor de prijs die het uitstel kan hebben (houd er rekening mee dat u mogelijk de volledige annuleringskosten moet betalen voor sommige onderdelen van uw boeking, evenals eventuele meerkosten die door andere aanbieders worden opgelegd);

(b) Het annuleren van uw boeking, in welk geval onze standaard annuleringskosten van toepassing zullen zijn vanaf de datum dat wij bericht van annulering ontvangen van de hoofdreiziger. U kunt deze kosten misschien terugvorderen van uw reisverzekering.

Indien dit gebeurt terwijl u op bestemming bent, gelieve ons dan onverwijld te verwittigen en wij zullen alle redelijke hulp bieden die wij in de gegeven omstandigheden kunnen bieden. Wij zijn echter niet verantwoordelijk om de kosten te dekken van een eventuele inkorting van uw boeking, gemiste transportregelingen, extra accommodatie die nodig is (hetzij in het Verenigd Koninkrijk of in een andere bestemming, voorafgaand aan uw vertrek), of andere bijbehorende kosten die u maakt. U moet ervoor zorgen dat u een reisverzekering hebt die deze kosten dekt.

(ii) U slaagt niet voor tests, controles of andere maatregelen die worden opgelegd door een aanbieder, luchtvaartmaatschappij, haven of luchthaven, grenscontrole-instantie of andere overheidsinstantie of lokale autoriteit, of u onderwerpt zich niet aan tests of beoordelingen wanneer u daarom wordt verzocht, en als zodanig wordt u de toegang tot de vlucht, de toegang tot de bestemming of de toegang tot de diensten geweigerd of bent u anderszins niet in staat om door te gaan met uw boeking, of dat gedeelte van uw boeking.

12.2 U erkent ook dat de eigenaar van de accommodatie en andere verbonden verleners van reisdiensten zullen moeten voldoen aan nationale en/of lokale richtlijnen en vereisten met betrekking tot Covid-19 en als gevolg daarvan bepaalde maatregelen hebben ingevoerd. Dit omvat waarschijnlijk specifieke eisen inzake persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals het gebruik van mondmaskers door het personeel (en ook van u kan worden verlangd dat u een mondmasker draagt), social distancing, beperkingen van het maximaal aantal voor het gebruik van bepaalde voorzieningen, aangewezen alternatieve in- en uitgangen, verplicht ontsmetten van de handen en wijzigingen van de gebruikelijke of normaal te verwachten veiligheidsnormen en -procedures. Wij verwachten niet dat deze maatregelen een significante invloed zullen hebben op het genot van uw Boeking en alle maatregelen zullen worden genomen met het doel om uw veiligheid en die van de mensen om u heen te waarborgen.

### **13. Uw boeking van een accommodatie**

13.1 Aangezien uw boeking alleen betrekking heeft op accommodatie (en niet op andere reisdiensten) profiteert u **NIET** van de rechten die van toepassing zijn op pakketten op grond van de Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 of op grond van de toepasselijke binnenlandse regels. Daarom zijn wij niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van eventuele aanvullende reisdiensten die u boekt en dient u, in geval van problemen met dergelijke reisdiensten, contact op te nemen met de desbetreffende dienstverlener.

13.2 De classificatie van de accommodatie is in overeenstemming met de plaatselijke normen van het land waar de accommodatie zich bevindt. De eigenaars van de accommodaties stellen foto's en/of illustraties ter beschikking voor onze website die een overzicht geven van de accommodatie en de aangeboden diensten. Deze foto's en/of illustraties worden alleen ter informatie verstrekt en kunnen worden gewijzigd indien/wanneer faciliteiten onbeschikbaar/beschikbaar worden. Dergelijke wijzigingen worden beschouwd als onaanzienlijke wijzigingen en wij zijn niet aansprakelijk voor enige vergoeding of voor enig verlies, schade, kosten of andere onkosten die u als gevolg daarvan lijdt.

13.3 Huisdieren zijn niet toegestaan in de accommodaties tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Neem contact met ons op als u wilt weten of in een accommodatie huisdieren zijn toegelaten.

13.4 De eigenaar van de accommodatie kan aanvullende regels en voorwaarden bepalen die tijdens uw huur van toepassing zijn; kopieën hiervan zullen bij aankomst in de accommodatie beschikbaar zijn.

13.5 De aankomst-/vertrektijden en details over de plaats waar u de sleutels van uw accommodatie kunt inleveren, staan vermeld op uw accommodatievoucher (zie artikel 3.4). Als deze informatie op uw voucher ontbreekt, neem dan onmiddellijk contact met ons op via [klantenservice@campings.com](mailto:klantenservice@campings.com).

13.6 Indien u om welke reden dan ook later aankomt, dient u de eigenaar van de accommodatie rechtstreeks telefonisch op de hoogte te brengen, zodat de sleutels u bij aankomst ter beschikking kunnen worden gesteld.

### **14. Excursies en andere arrangementen**

Excursies of andere arrangementen die u kunt boeken of betalen terwijl u op bestemming bent, maken geen deel uit van uw overeenkomst met ons. Uw overeenkomst wordt gesloten met de operator van de excursie of een ander arrangement en niet met ons en wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het aanbieden van een dergelijke excursie of andere regeling of voor alles wat gebeurt tijdens de uitvoering ervan.

### **15. Reisadvies**

15.1 Uw boeking bij ons is enkel voor accommodatie. Het is uw verantwoordelijkheid om alle reis-, paspoort-, visum-, inreis-, gezondheids-, vaccinatie-, test- en immigratie vereisten die van toepassing zijn op uw boeking te controleren en hieraan te voldoen. De vereisten

veranderen regelmatig en daarom moet u tot de datum van terugkeer voortdurend de vereisten opvolgen, zowel met betrekking tot de landen waarnaar u reist of waardoor u reist, als met betrekking tot eventuele vereisten bij uw terugkeer.

Naast de relevante ambassades en/of consulaten is er ook reis- en gezondheidsinformatie te vinden op onze website.

15.2 We aanvaarden geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in het geval dat een persoon in uw boeking niet kan reizen omdat hij/zij niet heeft voldaan aan reis-, paspoort-, visum-, vaccinatie-, test- of immigratie vereisten of niet in het bezit is van de noodzakelijke reisdocumenten (inclusief, zonder beperking, vaccinatiecertificaten, testkits en andere vereiste documentatie). De meeste landen eisen nu dat paspoorten nog minstens 6 maanden geldig zijn na uw terugkeerdatum. In geval van het laatste jaar van de geldigheid van uw paspoort dient u zich te wenden tot de ambassade van het land dat u bezoekt.

## **16. Gedrag**

16.1 Indien uw gedrag of dat van een lid van uw boeking naar onze redelijke mening of naar de redelijke mening van een andere persoon met gezag, onrust, gevaar of ergernis veroorzaakt of waarschijnlijk zal veroorzaken voor een derde partij (inclusief bedreigend of beledigend zijn, andere reizigers, ons personeel of agenten overstuur maken, lastig vallen of storen of een van hen in gevaar brengen) of schade toebrengt aan eigendommen, behouden wij ons het recht voor om uw boeking met onmiddellijke ingang als geannuleerd door u te beschouwen. In dit geval vervalt onze aansprakelijkheid aan u en dienen u en de personen in uw boeking uw accommodatie onmiddellijk te verlaten. We zullen geen verdere verplichtingen hebben ten opzichte van u en/of de mensen in uw boeking en zullen niet aansprakelijk zijn voor enige schade, verlies, terugbetalingen onkosten of andere kosten die u als gevolg hiervan oploopt, inclusief, zonder beperking, eventuele terugreis regelingen, de kosten van het schoonmaken, repareren of vervangen van eigendommen die door u verloren, beschadigd of vernietigd zijn, of het compenseren van een leverancier of agent die door uw acties is getroffen.

16.2 Indien u schade toebrengt aan de accommodatie waar u verblijft, dient u de de kosten van de schade volledig te vergoeden voor het einde van uw verblijf (indien de kosten op dat moment zijn vastgesteld) of zodra deze zijn vastgesteld (indien later). U moet ons ook schadeloos stellen voor het volledige bedrag van elke vordering (met inbegrip van alle juridische kosten) tegen ons door de accommodatie of een derde partij als gevolg daarvan. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor de acties of het gedrag van andere gasten of personen die geen verband houden met uw boeking of met ons.

16.3 De hoofdreiziger en de volwassenen die deel uitmaken van de groep, moeten te allen tijde:

- "in loco parentis" optreden voor hun groep, in het bijzonder ten aanzien van eventuele minderjarigen in de groep;
- ervoor zorgen dat alle personen in de boeking zich houden aan alle vereisten inzake Covid-19 tijdens de reis;

- ervoor zorgen dat de groep rekening houdt met hun persoonlijke veiligheid terwijl zij op de plaats van bestemming zijn, zodat zij zichzelf of anderen niet onnodig in gevaar brengen, onder meer door er, zonder daartoe beperkt te zijn, voor te zorgen dat de groepsleden voorzichtig zijn wanneer zij zich na zonsondergang buiten begeven; niet alleen op stap gaan; zichzelf niet in risicosituaties brengen; niet dronken zijn of onder invloed zijn van andere illegale of gevaarlijke substanties en in geen geval toestaan dat iemand onder de 18 alcohol drinkt; en zich bewust zijn van hun gedrag en handelingen in de context van hun omgeving.
- ervoor zorgen dat geen enkel lid van de groep rookt in rookvrije ruimten of zich anderszins gedraagt op een wijze die brandgevaar kan opleveren;
- ervoor zorgen dat de groep of de leden van de groep alle relevante wetten naleven.

## 17. Speciale verzoeken

Eventuele speciale verzoeken moeten aan ons worden doorgegeven op het moment van de boeking. Hoewel alles in het werk zal worden gesteld om aan redelijke speciale verzoeken te voldoen, kunnen wij niet garanderen dat hieraan zal worden voldaan en het niet voldoen aan een speciaal verzoek van onze kant zal niet worden beschouwd als een schending van onze overeenkomst met u. Het feit dat een speciaal verzoek werd aangegeven op de factuur van uw boekingsbevestiging of op andere documenten of dat het is doorgegeven aan de eigenaar van de accommodatie, is geen bevestiging dat aan het verzoek zal worden voldaan.

## 18. Handicaps en medische aandoeningen

Indien u of een lid van uw boeking een specifieke medische aandoening, handicap of beperkte mobiliteit heeft die van invloed kan zijn op de door u gekozen accommodatie, dan dient u ons hierover volledig te informeren op het moment van de boeking en voordat we de factuur van de boekingsbevestiging aan u sturen, zodat we u kunnen adviseren over de geschiktheid of anderszins van de gekozen accommodatie.

De hoofdreiziger van de boeking moet ons ook onmiddellijk op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen die zich na de boeking maar vóór de aankomst in uw accommodatie kunnen voordoen. Indien wij redelijkerwijs van mening zijn dat een accommodatie niet geschikt is voor de bijzondere behoeften van de betrokken persoon moeten wij ons het recht voorbehouden u hiervan op de hoogte te stellen.

## 19. Klachten

Als u problemen ondervindt met uw accommodatie tijdens uw verblijf, moet u de eigenaar van de accommodatie onmiddellijk op de hoogte stellen, die alles in het werk zal stellen om het probleem op te lossen.

Als uw klacht ter plaatse niet wordt opgelost, moet u ons binnen 28 dagen na uw terugkeer **per e-mail** een formele schriftelijke kennisgeving van uw klacht sturen naar: **klantenservice@campings.com**, met vermelding van uw reserveringsnummer en alle andere relevante informatie. Gelieve uw schriftelijke communicatie beknopt en terzake te houden. Zo kunnen wij uw problemen snel identificeren en u sneller van antwoord dienen. Als u niet voldoet aan de vereiste om uw klacht te melden terwijl u op de plaats van

bestemming bent, hebben wij niet de gelegenheid gehad om uw klacht te onderzoeken en recht te zetten, en dit kan uw rechten op grond van deze overeenkomst aantasten.

Wij zijn lid van ABTA, lidmaatschapsnummer Y6755. Wij zijn verplicht om een hoge kwaliteit van dienstverlening aan u te handhaven op basis van de gedragscode van ABTA. Wij kunnen u ook de regeling van ABTA voor geschillenbeslechting aanbieden, die is goedgekeurd door het Chartered Trading Standards Institute. Als we uw klacht niet kunnen oplossen, ga dan naar [www.abta.com](http://www.abta.com) om de eenvoudige procedure van ABTA te gebruiken. Meer informatie over de Code en de bijstand van de ABTA bij de beslechting van geschillen is te vinden op [www.abta.com](http://www.abta.com).

## **20. Creditnota's**

In het geval dat u uw boeking annuleert, kunt u een 'creditnota' aanvragen in plaats van een contante terugbetaling. Creditnota's kunnen geheel of gedeeltelijk op onze website worden gebruikt, maar ze kunnen later niet tegen contant geld worden terugbetaald. Creditnota's zijn geldig gedurende 12 maanden vanaf de datum van uitgifte, maar zijn niet beschermd door onze obligatieregeling, zoals omschreven in artikel 11.1. Indien u een creditnota aanvraagt in plaats van een contante terugbetaling, zult u daaruit voordeel kunnen halen. Indien u een creditnota aanvraagt in plaats van een contante terugbetaling en u maakt een boeking die u vervolgens op een latere datum wilt wijzigen, zullen de kosten zoals uiteengezet in artikel 8 van toepassing zijn op een dergelijke aangepaste/gewijzigde boeking. In het geval dat een boeking die is gemaakt met een creditnota later wordt geannuleerd, zal een eventuele terugbetaling worden gedaan in de vorm van een nieuwe creditnota.

## **21. Gegevensbescherming**

In ons privacybeleid wordt uiteengezet welke persoonsgegevens wij over u verzamelen, hoe en waarom wij deze gebruiken, aan wie wij deze bekendmaken, en hoe wij uw privacy beschermen in overeenstemming met de Data Protection Act 2018 (inclusief de UKGDPR) en met AVG van de EU.

## **22. Variatie**

Deze boekingsvoorwaarden kunnen door ons op elk moment en naar ons eigen goeddunken worden gewijzigd. Eventuele nieuwe boekingsvoorwaarden zullen worden gepubliceerd op onze website en zullen onmiddellijk van kracht zijn.

## **23. Recht en jurisdictie**

Voor zover wettelijk toegestaan geldt het volgende. Deze boekingsvoorwaarden en elke overeenkomst waarop zij van toepassing zijn worden in alle opzichten beheerst door Engels recht. Wij gaan er beiden mee akkoord dat elk geschil, vordering of andere kwestie die tussen ons ontstaat uit of in verband met uw overeenkomst of boeking zal worden behandeld door de exclusieve jurisdictie van de rechtbanken van Engeland en Wales.

- **Algemene aanbiedingsvoorwaarden**

Ontdek de huidige algemene aanbiedingsvoorwaarden op 1 overzichtelijke pagina, [bekijk hier](#).

- **Algemene voorwaarden Thuiswinkel Waarborg**

Campings.com is lid van Thuiswinkel.org als gevolg waarvan in aanvulling op deze algemene voorwaarden ook de algemene voorwaarden Thuiswinkel van toepassing zijn. In het geval sprake is van strijdigheid tussen de inhoud van de algemene voorwaarden Thuiswinkel en de algemene voorwaarden Campings.com zal de inhoud van de algemene voorwaarden Campings.com voorrang hebben boven de algemene voorwaarden Thuiswinkel, [bekijk hier](#).