



# BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

## Inhoudsopgave:

- Artikel 1 Inleidende bepalingen
- Artikel 2 Informatie van Olympia
- Artikel 3 Informatie door de deelnemer
- Artikel 4 Essenties
- Artikel 5 Preferenties
- Artikel 6 Inhoud overeenkomst
- Artikel 7 Prijs en prijswijziging
- Artikel 8 Betaling
- Artikel 9 Annulering
- Artikel 10 Gebruik door derden en bezoekers
- Artikel 11 Voortijdig vertrek of latere aankomst van de boeker
- Artikel 12 Wet- en regelgeving
- Artikel 13 Onderhoud en aanleg
- Artikel 14 Aansprakelijkheid
- Artikel 15 Tussentijdse beëindiging door Olympia en ontruiming bij een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad
- Artikel 16 Aansprakelijkheid en overmacht
- Artikel 17 Hulp en bijstand
- Artikel 18 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Olympia
- Artikel 19 Klachten tijdens het arrangement
- Artikel 20 Klachten na het arrangement
- Artikel 21 Geschillen

## Artikel 1: Inleidende bepalingen. In deze voorwaarden wordt verstaan onder

- 1.1. Vakantieverblijf: Tent, herberg (verhuur van kamers, danwel hele object, met beheerder), gîte (verhuur van kamers), vouwkampeerwagen, (sta-)caravan, bungalow, zomerhuisje, trekkershut, campingplek en dergelijke;
- 1.2. Olympia: Het bedrijf, danwel de instelling die het vakantieverblijf aan de boeker ter beschikking stelt;
- 1.3. Boeker: Degene die met Olympia de overeenkomst inzake het vakantieverblijf aangaat;
- 1.4. Medeboeker: De mede op de overeenkomst aangegeven perso(o)n(en);
- 1.5. Derde: Iedere andere persoon, niet zijnde de boeker en/of zijn medeboeker(en);
- 1.6. Overeengekomen prijs: De vergoeding die betaald wordt voor het gebruik van het vakantieverblijf; hierbij dient aan de hand van een prijslijst vermeld te worden wat wel en wat niet in de prijs inbegrepen is;
- 1.7. Kosten: Alle kosten voor Olympia die samenhangen met de uitoefening van het recreatiebedrijf;
- 1.8. Informatie: Schriftelijke/electronische gegevens over het gebruik van het vakantieverblijf, de voorzieningen en de regels omtrent het verblijf;
- 1.9. Annulering: De schriftelijke beëindiging door de boeker van de overeenkomst, vóór de ingangsdatum van het verblijf.
- 1.10. Werkdagen: De dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.
- 1.11. Kantooruren: Maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 - 16.00 uur.
- 1.12. Boekingskantoor: Het bedrijf dat tussen de deelnemer en Olympia bemiddelt bij het sluiten van de arrangementovereenkomst.

**Let op:** campers en mobilhomes/motorhomes zijn op onze terreinen niet toegestaan.

1/8

**WWW.OLYMPIA-CAMPINGS.COM**

Olympia wil vol passie met haar medewerkers eerlijk en oprecht zordragen voor uw verblijf. Bij deze dienstverlening horen ook goede duidelijke boekings- en algemene voorwaarden. Heeft u nog vragen over deze voorwaarden? Bel ons dan gerust tijdens onze kantooruren op: 0031 (0) 172 - 820 000 en we beantwoorden uw vragen graag. Dat is wel zo duidelijk.





# BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

## Artikel 2: Informatie van Olympia

2.1 Olympia publiceert op haar campings en/of locaties en/of op de websites van deze [een reglement](#).

2.2. Olympia draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

## Artikel 3: Informatie door de deelnemer

3.1. De deelnemer verstrekt het boekingskantoor of Olympia voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde deelnemers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar ook het nummer van zijn mobiele telefoon en e-mailadres.

3.2. Met name dient de deelnemer informatie te verstrekken van hemzelf en van de door hem aangemelde deelnemers met betrekking tot zijn/hun lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als die lichamelijke en/of geestelijke toestand kan leiden tot mogelijk ongemak, gevaar of risico's voor de deelnemer dan wel andere deelnemers (passagiers en/of bemanning en/of locale medewerkers) of bezittingen van derden. De deelnemer is zich ervan bewust dat de medewerkers van Olympia hem het recht op verder verblijf kan ontzeggen als de informatie niet correct blijkt of niet wordt verstrekt. Informatie moet ook worden verstrekt met betrekking tot een beperkte mobiliteit, alsmede bij de noodzaak tot het begeleiden van minderjarige en mindervalide deelnemers, zwangere vrouwen, zieken en andere mededeelnemers. Het is de deelnemer bekend dat Olympia zich het recht voorbehoudt om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te verlangen en bij ontbreken van die verklaring de deelnemer het recht op (verder) verblijf te ontzeggen.

3.3. Tevens vermeldt de deelnemer bijzonderheden die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van het arrangement door Olympia omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep deelnemers.

3.4. Indien de deelnemer in zijn informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze deelnemer(s) door Olympia van (verdere) deelname aan het arrangement overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.

## Artikel 4: Essenties

4.1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Olympia aangeboden arrangement worden verlangd (medische essenties). Olympia zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van Olympia.

4.2. Olympia heeft in geval van een medische essentie het recht per boeking een redelijk bedrag in rekening te brengen voor aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van het arrangement betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Eventuele kosten inzake medische essenties kunnen slechts in rekening worden gebracht indien de deelnemer en Olympia dit zijn overeengekomen.

Let op: voor hulphonden [zie informatie op de website](#).





# BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

4.3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Olympia alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft zij het recht om hiervoor een redelijk bedrag in rekening te brengen, te weten de aan het verzoek verbonden organisatiekosten, communicatiekosten en eventuele, door de bij de uitvoering van het arrangement betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Olympia.

4.4. De hoogte van de in dit artikel genoemde vergoedingen worden in de aanbieding van Olympia vermeld.

## Artikel 5: Preferenties

5.1 Op verzoek van de boeker kan er een preferentie worden aangevraagd.

5.2 Olympia kan voor het administreren en uitvoeren van de preferentie een vergoeding vragen. De hoogte van deze vergoeding wordt bij het verzoek gecommuniceerd.

5.3 Olympia kan ook tijdens het boekingsproces preferenties aanbieden tegen een vergoeding.

5.4 De boeker kan geen rechten ontleen aan een preferentie. Komt de preferentie niet tot stand, dan vervalt de vergoeding.

## Artikel 6: Inhoud overeenkomst

6.1. Olympia stelt voor recreatieve doeleinden, dus niet voor permanente bewoning, aan de boeker ter beschikking: een vakantieverblijf van het soort of type dat is overeengekomen, voor de overeengekomen periode en de overeengekomen prijs.

6.2. Olympia is verplicht de schriftelijke informatie op basis waarvan deze overeenkomst mede wordt gesloten vooraf aan de boeker te verstrekken. Olympia maakt wijzigingen hierin steeds tijdig schriftelijk aan de boeker bekend.

6.3. Indien de informatie ingrijpend afwijkt ten opzichte van de informatie zoals die verstrekt is bij het aangaan van de overeenkomst, heeft de boeker het recht de overeenkomst zonder kosten te annuleren.

6.4. De boeker heeft de verplichting de overeenkomst en de bijbehorende informatie na te leven. Hij draagt er zorg voor dat medeboeker(s) en/of derde(n) die hem bezoeken en/of bij hem verblijven de overeenkomst en de bijbehorende informatie naleven.

6.5. Indien het gestelde in de overeenkomst en/of de bijbehorende informatie in strijd is met de deze voorwaarden gelden deze voorwaarden. Dit laat onverlet dat de boeker en Olympia individuele aanvullende afspraken kunnen maken waarbij ten voordele van de boeker van deze voorwaarden wordt afgeweken.

6.6. Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Olympia niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die - vanuit het perspectief van de gemiddelde deelnemer - op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

6.7. Het aanbod van Olympia is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen.

Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van het arrangementsom of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch vóór 16.00 uur de volgende werkdag na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De deelnemer heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

6.8 Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de boeker), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

6.9. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de deelnemer(s) enerzijds en het arrangementorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de boeker.

6.10. De (andere) deelnemer(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.





# BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

6. 11. Indien het overeengekomen arrangement is opgenomen in een publicatie van Olympia maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

6.12. Indien Olympia algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de boekings-voorwaarden, gelden de voor de deelnemer meest gunstige bepalingen.

6.13. De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de overeengekomen periode, zonder dat daartoe opzegging is vereist.

## Artikel 7: Prijs en prijswijziging

7.1. De prijs wordt overeengekomen op basis van de op dat moment geldende tarieven, welke door de Olympia zijn vastgesteld.

7.2. Indien na vaststelling van de overeengekomen prijs, door een lastenverzwaring aan de zijde van Olympia, extra kosten ontstaan als gevolg van een wijziging van lasten en/of heffingen, die direct op het vakantieverblijf of de boeker betrekking hebben, kunnen deze aan de boeker worden doorberekend, ook na de afsluiting van de overeenkomst.

## Artikel 8: Betaling

8.1. De boeker dient de betalingen in euro's te verrichten met inachtneming van de afgesproken termijnen.

8.2. Indien de boeker, ondanks voorafgaande schriftelijke aanmaning, zijn betalingsverplichting binnen een termijn van 5 werkdagen na de schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk nakomt, heeft Olympia het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, onverminderd het recht van Olympia op volledige betaling van de overeengekomen prijs.

8.3. Indien Olympia op de dag van aankomst niet in het bezit is van het totale verschuldigde bedrag, is hij gerechtigd de boeker de toegang tot het vakantieverblijf te ontzeggen, onverminderd het recht van Olympia op volledige betaling van de overeengekomen prijs.

8.4. De door Olympia in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten, na een ingebrekestelling, komen ten laste van de boeker. Indien het totale bedrag niet tijdig is voldaan, zal na schriftelijke sommatie het wettelijk vastgestelde rentepercentage over het nog openstaande bedrag in rekening worden gebracht.

## Artikel 9: Annulering

9.1. Bij annulering betaalt de boeker een vergoeding aan Olympia. Deze bedraagt:

- bij annulering meer dan drie maanden voor de ingangsdatum, 50% van de overeengekomen prijs;
- bij annulering binnen drie tot één maand voor de ingangsdatum, 75% van de overeengekomen prijs;
- bij annulering binnen één maand voor de ingangsdatum, 90% van de overeengekomen prijs;
- bij annulering binnen één week voor de ingangsdatum, 100% van de overeengekomen prijs;

9.2. De vergoeding zal naar evenredigheid gerestitueerd worden, na aftrek van administratiekosten van 49,50 euro, indien de plaats door een derde op voordracht van de boeker en met schriftelijke instemming van de Olympia (in de plaatsstelling), wordt gereserveerd voor dezelfde periode of een gedeelte daarvan.

9.3 Bij annulering van een vast arrangement met vaste en/of verplichte toeslagen vallen deze toeslagen zoals stroom, milieuheffingen, lokale heffingen, schoonmaakkosten, toeristenbelasting, etc. onder de reissom en zijn zodoende over deze kosten ook annuleringskosten verschuldigd.





# BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

**Artikel 10: Gebruik door derden en bezoekers: het ontvangen van bezoek is uitdrukkelijk niet toegestaan!**

10.1. Gebruik door derden van het vakantieverblijf is slechts toegestaan, indien Olympia daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Over het algemeen geldt dat het ontvangen van bezoek niet is toegestaan.

10.2. Aan de gegeven toestemming kunnen voorwaarden worden gesteld, welke alsdan tevoren schriftelijk dienen te zijn vastgelegd.

**Artikel 11: Voortijdig vertrek of latere aankomst van de boeker**

11.1. Indien de boeker voortijdig vertrekt is zij de volledige prijs voor de overeengekomen tariefperiode verschuldigd inclusief de toeslagen zoals: stroom, milieueffingen, lokale heffingen, schoonmaakkosten, toeristenbelasting, etc.

11.2. Indien de boeker voortijdig vertrekt kan zij niet meer terugkeren, anders dan opnieuw te boeken en de reissom te voldoen.

11.3. Indien de boeker later aankomt, dan is zij de volledige reissom verschuldigd. Van verschuiving van de verblijfsperiode kan geen sprake zijn, anders dan opnieuw boeken en de reissom van de nieuwe boeking te voldoen.

11.4 Het is de boeker niet toegestaan een accommodatie meer dan 24 uur leeg achter te laten zonder toestemming van Olympia.

11.5 Bij het leeg achterlaten van een accommodatie zijn alle kosten en toeslagen, alsof bezet, gewoon verschuldigd.

**Artikel 12: Wet- en regelgeving**

12.1. Olympia zorgt er te allen tijde voor dat het vakantieverblijf, zowel in- als extern, aan alle milieu en veiligheidseisen voldoet die van overheidswege aan het vakantieverblijf (kunnen) worden gesteld.

12.2. De boeker is verplicht alle op het terrein geldende veiligheidsvoorschriften strikt na te leven. Hij draagt er tevens zorg voor, dat medeboeker(en) en/of derde(n) die hem bezoeken en/of bij hem verblijven de op het terrein geldende veiligheidsvoorschriften strikt naleven.

**Artikel 13: Onderhoud en aanleg**

13.1. Olympia is verplicht het recreatieterrein en/of camping en de centrale voorzieningen in een goede staat van onderhoud te houden.

13.2. De boeker is verplicht het vakantieverblijf en de directe omgeving, gedurende de looptijd van de overeenkomst, in dezelfde staat te houden als waarin de boeker het heeft ontvangen.

13.3. Het is de boeker, medeboeker(en) en/of derde(n) niet toegestaan op het terrein te graven, bomen te kappen, struiken te snoeien of enig andere activiteit van een dergelijke aard uit te voeren.

**Artikel 14: Aansprakelijkheid**

14.1. De wettelijke aansprakelijkheid van Olympia voor andere dan letsel- en overlijdensschade is beperkt tot een maximum van 1.000.000,- euro per gebeurtenis. De Olympia is verplicht zich hiervoor te verzekeren.

14.2. Olympia is niet aansprakelijk voor een ongeval, diefstal of schade op zijn terrein, tenzij dit het gevolg is van een tekortkoming die aan de Olympia is toe te rekenen.

14.3. De Olympia is niet aansprakelijk voor gevolgen van extreme weersinvloeden of andere vormen van overmacht.

14.4. De Olympia is aansprakelijk voor storingen in de nutsvoorzieningen, tenzij hij een beroep kan doen op overmacht.







# BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

14.5. De boeker is jegens de Olympia aansprakelijk voor schade, die is veroorzaakt door het doen of (na)laten van hemzelf, de medeboeker(en) en/of derde(n), voor zover het gaat om schade die aan de boeker, de medeboeker(en) en/of derde(n) kan worden toegerekend.

14.6. De Olympia verplicht zich om na melding door de boeker van overlast, die wordt veroorzaakt door andere boekers, passende maatregelen te nemen.

## **Artikel 15: Tussentijdse beëindiging door de Olympia en ontruiming bij een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad**

15.1. Olympia kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen. Leidraad daarbij is het reglement van de camping en/of locatie.

15.1.a. Indien de boeker, medeboeker(en) en/of derde(n) de verplichtingen uit de overeenkomst, de bijbehorende informatie en/of de overheidsvoorschriften, ondanks voorafgaande schriftelijke waarschuwing, niet of niet behoorlijk naleeft of naleven en wel in zodanige mate dat, naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid, van Olympia niet kan worden geveerd dat de overeenkomst wordt voortgezet;

15.1.b. Indien de boeker, ondanks voorafgaande schriftelijke waarschuwing, overlast aan Olympia en/of medeboekers bezorgt, of de goede sfeer op, of in de directe omgeving van het terrein bederft;

15.1.c. Indien de boeker, ondanks voorafgaande schriftelijke waarschuwing, door gebruik van het vakantieverblijf in strijd met de bestemming van het terrein handelt.

15.2. Indien Olympia tussentijdse opzegging en ontruiming wenst, moet hij dit de boeker bij persoonlijk overhandigde brief laten weten. De schriftelijke waarschuwing kan in dringende gevallen achterwege worden gelaten.

15.3. Na opzegging dient de boeker ervoor te zorgen dat het vakantieverblijf is ontruimd en het terrein ten spoedigste te verlaten, doch uiterlijk binnen 2 uur. De toegang tot de camping en/of locatie is dan automatisch ontzegd.

15.4. De boeker blijft in beginsel gehouden het overeengekomen tarief te betalen.

## **Artikel 16: Aansprakelijkheid en overmacht**

16.1. Onverminderd het bepaalde in deze voorwaarden is Olympia verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.

16.2. Indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de deelnemer verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen.

16.3. Indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Olympia onverminderd het bepaalde in deze voorwaarden de eventuele schade van de deelnemer te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan Olympia is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

16.3.a. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de deelnemer; of

16.3.b. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in het arrangement begrepen diensten is betrokken; of

16.3.c. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Olympia of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of

16.3.d. De tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 5 van dit artikel.





## BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

16.5. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

### Artikel 17: Hulp en bijstand

17.1.a. Olympia is naar gelang de omstandigheden verplicht de deelnemer hulp en bijstand te verlenen, indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Olympia, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst haar is toe te rekenen.

17.1.b. Indien de oorzaak aan de deelnemer is toe te rekenen, is Olympia tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de deelnemer.

17.2. Indien het arrangement niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de deelnemer noch aan Olympia zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Olympia bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de deelnemer bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

### Artikel 18: Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid Olympia

18.1.a. Ingeval op een in het arrangement begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Olympia dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.

18.1.b. Olympia is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de deelnemer zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- arrangement- en/of annuleringskostenverzekering.

18.2. Indien Olympia jegens de deelnemer aansprakelijk is voor derving van arrangementgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de kosten van de reissom.

18.3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Olympia voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de deelnemer beperkt tot ten hoogste driemaal het reissom.

18.4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Olympia gelden ook ten behoeve van werknemers van Olympia, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

### Artikel 19: Klachten tijdens het arrangement

19.1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de deelnemer zich - in deze volgorde - melden bij: de betrokken dienstverlener, de arrangementsleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, Olympia. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van het arrangement moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Olympia op telefoonnummer 0031 (0) 172 - 820 000 of buiten kantoor tijden in dringende gevallen op noodnummer 0031 (0) 172 - 720 170.

19.2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Olympia voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen (klachtrapport).

19.3. Olympia zorgt voor informatie in het arrangementbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.





## BOEKINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN OLYMPIA CAMPING GROUP

19.4. De communicatiekosten worden door Olympia vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.

19.5. Indien de deelnemer niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of Olympia daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, dan zal Olympia het eventuele recht op schadevergoeding beperken of zelfs uitsluiten.

### Artikel 20: Klachten na het arrangement

20.1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van het arrangement (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke vertrekdatum als het arrangement geen doorgang heeft gevonden, schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Olympia of het boekingskantoor. De deelnemer voegt daar een kopie van het ondertekende klachtrapport bij.

20.2. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de deelnemer van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.

20.3. Indien de deelnemer de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Olympia niet in behandeling genomen, tenzij de deelnemer hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. Olympia geeft de deelnemer hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

20.4. Olympia zal uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.

### Artikel 21: Geschillen

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

21.2 Uitsluitend een Belgische rechter gevestigd te Luik - Liège is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is.

21.3. Alle vorderingsrechten vervallen één jaar na afloop van het arrangement (of, indien het arrangement geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Vorderingen ter zake van letselschade verjaren één jaar na afloop van het arrangement (of indien het arrangement geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum). Partijen zijn aan de in dit lid genoemde termijnen gehouden tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Olympia op deze termijnen een beroep doet.

