

De onderstaande algemene voorwaarden van phoenix glamping bv zijn van toepassing op onze reisdienstverlening en op de met ons gesloten overeenkomsten.

#### Artikel 1 Aanmelder

1. Degene die (mede) namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
2. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de (door de aanmelder aangemelde) reiziger(s) enerzijds en de reisdienstverlener en/ of de tussenpersoon anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
3. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.

#### Artikel 2 Eigen-vervoerreizen

Reizen waarbij de reiziger alleen (een) vakantieaccommodatie(s) reserveert en het vervoer zelf organiseert. phoenix glamping bv maakt gebruik van derde campings.

#### Artikel 3 Essenties

1. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door phoenix glamping bv aangeboden reis worden gevraagd (medische essenties). phoenix glamping bv 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 phoenix glamping bv.
2. phoenix glamping bv heeft in geval van een medische essentie het recht de volgende kosten in rekening te brengen: • aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten van € 35,= ; • communicatiekosten; • eventuele door de bij de dienstverlening betrokken derde in rekening te brengen extra kosten.
3. Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Phoenix glamping bv alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft Phoenix glamping bv het recht om de volgende kosten in rekening te brengen: • de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 35,= ; • communicatiekosten; • eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte, extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Phoenix glamping bv .

#### Artikel 4 Betaling

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 30% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan binnen vijf werkdagen ofwel zeven kalenderdagen, alsmede de reserveringskosten. Indien een annuleringsverzekering via Phoenix glamping bv is afgesloten dienen de kosten hiervan gelijktijdig met de aanbetaling te worden voldaan.
2. Het restant van de reissom dient uiterlijk zestig dagen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf in het bezit te zijn van Phoenix glamping bv .
3. Indien de overeenkomst binnen zestig dagen voor de aankomstdatum tot stand komt, moet meteen de gehele reissom worden voldaan.

#### Artikel 5 Overige kosten 1.

De reserveringskosten bedragen € 32,50 per boeking.

2. De wijzigingskosten bedragen € 35,- per wijziging.

3. De preferentiekosten bedragen € 19,= per preferentie.

Een preferentie is een voorkeur en biedt geen garantie. Aan het niet doorgaan van een preferentie kunnen geen rechten worden ontleend. De preferentiekosten zijn administratiekosten en kunnen dan ook achteraf niet worden gerestitueerd.

#### Artikel 6 Wijzigingen door de reiziger

1. Wijzigingsverzoeken kunnen na de totstandkoming van de overeenkomst door de reiziger schriftelijk (c.q. per e-mail) bij Phoenix glamping bv worden ingediend.
2. Als wijzigingsverzoeken worden beschouwd verzoeken waarbij het aantal deelnemers aan de reis

verandert (meer of minder) met uitzondering van boekingen voor z.g. staanplaatsen, aanpassing van de gegevens van de reiziger(s), verlenging van de reisduur of het bijboeken van extra diensten (zoals verzekering, huisdier, babypakket, bedlinnen e.d.).

3. Als een wijziging van de overeenkomst mogelijk is, geldt dat de reiziger de gewijzigde reissom, onder aftrek van het reeds betaalde deel van de reissom, voldoet, alsmede de aan het wijzigingsverzoek verbonden kosten als bedoeld in artikel 5.2.

4. Een wijziging van de vertrek- of aankomstdatum, het inkorten van de reisduur of een wijzigingsverzoek van de accommodatie of camping en het verlagen van het aantal deelnemers bij een boeking voor een staanplaats wordt beschouwd als een (deel)annulering, waarop de annuleringsbepalingen van artikel 7 van toepassing zijn.

5. Als het verzoek wordt afgewezen, blijft de oorspronkelijk geboekte overeenkomst in stand, tenzij de reiziger deze opzegt (annuleert) in welk geval de annuleringsregels van artikel 7 van toepassing zijn. 6. Als naar de mening van Phoenix glamping bv het verzoek niet valt onder een van de hiervoor omschreven situaties bepaalt uitsluitend Phoenix glamping bv onder welke categorie het verzoek wordt gebracht.

#### Artikel 7 Annulering door de reiziger

Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals stacaravans, tenten en campingstaanplaatsen zijn naast de verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:

Bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de geboekte aankomstdatum: de aanbetaling;

Bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de geboekte aankomstdatum: 60% van de reissom;

Bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de geboekte aankomstdatum: 90% van de reissom;

Bij annulering op de geboekte aankomstdatum of later: de volledige reissom.

#### Artikel 8 Reisdocumenten

1. Phoenix glamping bv stelt de benodigde reisdocumenten ter beschikking aan de reiziger voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangt, meldt hij dit onverwijld bij Phoenix glamping bv.

2. De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart. Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor rekening van de reiziger.

#### Artikel 9 Klachten

Phoenix glamping bv benadrukt de te volgen klachtenprocedure met betrekking tot het melden van eventuele klachten. In aanvulling daarop gelden de volgende regelingen:

Tijdens de reis : Klachten tijdens de vakantie dienen direct (of zo spoedig mogelijk) gemeld te worden bij de Phoenix glamping bv campinghost of, indien deze niet aanwezig is, bij de campingreceptie die namens Phoenix glamping bv optreedt. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost dient u vervolgens direct telefonisch contact op te nemen met Phoenix glamping bv.

Na de reis : Een klacht die ter plaatse (ondanks uw melding tijdens de reis) niet tot tevredenheid is opgelost, moet schriftelijk binnen twee maanden na afloop van de reis

worden ingediend bij Phoenix glamping bv t.a.v. de afdeling Aftersales. Dit kan per e-mail aan [aftersales@phoenix-glamping.com](mailto:aftersales@phoenix-glamping.com). Indien beschikbaar voegt u een kopie van het klachtrapport toe. Phoenix glamping bv zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie geven.