



# Tendi het ándere kamperen

## ALGEMEEN

Deze Algemene reisverkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende de huur van accommodaties die met Lodge Concepts Nederland BV worden gesloten. En zijn een onverbreekelijk onderdeel van de reisovereenkomst. Neemt u daarom vooraf goed kennis van de inhoud van deze voorwaarden. Zowel Lodge Concepts Nederland BV als u vinden hierin de wederzijdse rechten en plichten.

Er komt een overeenkomst tot stand tussen u en Lodge Concepts Nederland BV met betrekking tot een accommodatie die wordt aangeboden op de website indien:

- a) u akkoord gaat met de Algemene reisverkoopvoorwaarden van Lodge Concepts Nederland BV (hierna genaamd: Tendi).
- b) uw persoonlijke gegevens invult om de reservering te maken en vervolgens de reservering definitief maakt d.m.v. de knop "Bevestig uw boeking" (Reservering afronden).

Lodge Concepts Nederland BV laat haar verkoop door verkoopagenten, waaronder Tendi.nl, in de diverse Europese landen uitvoeren. Deze agenten zijn vooraf beoordeeld en gescreend en voldoen met hun algemene boekingsvoorwaarden aan de lokale regelgeving. In Nederland is onze agent Tendi.

## 1. Uw vakantie boeken

### 1.1 Het boeken van uw vakantie

U kunt zowel online als telefonisch uw vakantie boeken. Deze twee manieren van boeken zijn voor u en Tendi bindend. Iedere reservering welke gemaakt wordt op de website [www.Tendi.nl](http://www.Tendi.nl), wordt door Tendi bevestigd met een ontvangstbevestiging per e-mail. Na verwerking van uw reservering ontvangt u van Tendi de bevestigingsfactuur per e-mail (of eventueel per post). Heeft u deze niet binnen 5 dagen na boeken in uw bezit, dan dient u contact op te nemen met Tendi.nl.

### 1.2 Herroepingsrecht

Tendi wijst u erop dat reserveringen die u maakt wettelijk definitief zijn. Een herroepingsrecht (de zogeheten afkoelperiode) is van toepassing voor een periode van 2 dagen op diensten betreffende reisovereenkomsten als door Tendi geleverd. Dit herroepingsrecht is uitgesloten op boekingen gemaakt binnen 10 weken voor aankomst.

### 1.3 Hoofdboeker

De hoofdboeker van de reis moet minimaal 18 jaar zijn op het moment van boeken. Hij/zij is hoofdelijk aansprakelijk voor alle medereizigers die worden aangemeld. Alle correspondentie wordt gevoerd via het adres van de hoofdboeker. Er zijn accommodatiebeheerders die geen reserveringen accepteren van een reisgezelschap bestaande uit jongeren. Wij houden ons daarom het recht voor, om die reserveringen te weigeren.

### 1.4 Maximaal toegestane personen

Bewoning van de door u gereserveerde accommodatie met meer dan bij reservering opgegeven maximaal aantal toegestane personen (2 volw. inclusief kinderen en baby's) als vermeld op onze website ([www.Tendi.nl](http://www.Tendi.nl)) is niet toegestaan. De accommodatiebeheerder kan u in dit geval toegang weigeren tot de accommodatie. U heeft hierbij geen recht op schadevergoeding. Het is niet toegestaan bezoekers te ontvangen of te laten overnachten zonder voorafgaande goedkeuring van de accommodatiebeheerder.



# Tendi het ándere kamperen

## 1.5 Optie

Het aanvragen van een optie is tijdelijk niet mogelijk. U kunt alleen telefonisch vragen om een optie te nemen. Dit is alleen mogelijk in overleg en na goedkeuring van één van onze medewerkers.

## 1.6 Huurperiode

De minimale huurperiode bedraagt 7 nachten, tenzij anders vermeld.

## 1.7 Preferenties

Preferenties ten aanzien van de accommodaties zoals ligging e.d., moeten direct bij reservering worden doorgegeven. Tendi geeft deze preferenties door aan de accommodatiebeheerder. De uitvoering hiervan kan door Tendi niet worden gegarandeerd.

## 1.8 Voorboeken

U kunt een voorboeking maken voor het volgende vakantiejaar. Deze boeking is onder voorbehoud van prijs- en programmawijzigingen tot ontvangst van de definitieve bevestiging medio oktober/ november van het huidige vakantiejaar. De prijzen van het volgende vakantiejaar zijn gebaseerd op basis van de prijzen van het huidige jaar waarbij rekening gehouden dient te worden, naast genoemde prijs en programmawijzigingen, met verschuivende vakantieperiodes en nationale feestdagen in het volgende vakantiejaar. Bij een voorboeking doet u een aanbetaling. Nadat de prijzen voor het nieuwe seizoen zijn verwerkt, ontvangt u een definitieve bevestigingsfactuur.

Hierbij wordt uw aanbetaling van 30% verrekend met de totale huursom. Vanaf het moment dat u de voorboeking voor het volgende vakantiejaar heeft gemaakt kunt u tot en met 14 dagen na ontvangst van de definitieve bevestiging, de boeking kosteloos annuleren of wijzigen. Bij een eventuele annulering binnen 2 weken na ontvangst van uw definitieve bevestiging ontvangt u de gedane aanbetaling weer retour.

## 2. Annuleren of wijzigen

Het kan gebeuren dat u uw vakantie door onvoorziene omstandigheden moet annuleren. In dit geval dient u dit schriftelijk of telefonisch (tijdens kantooruren) aan Tendi.nl door te geven. Een annulering of wijziging brengt in vele gevallen kosten met zich mee.

### 2.2.1 Annuleren met een via Tendi.nl afgesloten annuleringsverzekering

Indien de reden van annuleren onder de voorwaarden van de annuleringsverzekering valt, ontvangt u van ons een schadeangifteformulier. Deze dient u volledig in te vullen, te ondertekenen en terug te sturen naar Tendi.nl. Na ontvangst van het formulier, inclusief verplicht toe te voegen bewijzen inzake de schadeoorzaak, wordt uw annulering in behandeling genomen door de verzekeringsmaatschappij Allianz.

### 2.1.2 Annuleren conform algemene verkoopvoorwaarden

Indien u geen annuleringsverzekering heeft afgesloten of de reden van annulering valt niet onder de verzekeringsvoorwaarden van de Allianz, dan wordt de reservering geannuleerd conform onze Algemene reisverkoopvoorwaarden.

Naast de verschuldigde reserveringskosten en de eventuele verzekeringspremie bent u de volgende bedragen verschuldigd:

- A. bij annulering tot 50 dagen voor de dag van aankomst: 30% van de reissom.



# Tendi het ándere kamperen

- B. bij annulering vanaf de 50ste dag (inclusief) tot de 28ste dag voor de dag van aankomst: 60% van de reissom.
- C. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de dag van aankomst: 90% van de reissom.
- D. bij annulering op de dag van aankomst of later: de volledige reissom.

## 2.2 Wijzigen

Na het opmaken van de factuur kunt u tot 28 dagen voor vertrek bepaalde wijzigingen zoals het personen-aantal of het reserveren van bed en handlinnen en/of een kinderbedje in uw reservering doorvoeren. Het wijzigen van de accommodatie of data is tot 50 dagen voor vertrek mogelijk. Uiteraard geldt voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is, in het betreffende boekjaar. Wij berekenen voor wijzigen € 28,00 per reservering plus de eventuele door de wijziging ontstane extra kosten. Wij wijzen u erop dat in geval van het wijzigen van de accommodatie of data na 50 dagen voor vertrek de annuleringsvoorwaarden als gemeld in artikel 2.1.2 van toepassing zijn. Wijzigen van de accommodatie (omboeken) naar een goedkopere accommodatie is toegestaan tot een verschil van maximaal 10% van de reissom. Indien u een wijziging wilt doorvoeren, dient de hoofdboeker dit schriftelijk of telefonisch aan Tendi.nl door te geven.

### 2.2.1 Wijzigen medereiziger

Wanneer één van de medereizigers verhinderd is, kan de vrijgevallen plaats ingenomen worden door een andere persoon. Indien er een extra medereiziger bijkomt, kan het zijn dat hieraan extra kosten zijn verbonden. In de beschrijving op onze website bij de accommodatie staan, indien van toepassing, de prijzen per persoon.

### 2.2.2 Wijzigen hoofdboeker

Wanneer de hoofdboeker verhinderd is, kan de vrijgevallen plaats door iemand anders ingenomen worden. In dit geval wordt de boeking overgenomen. Wij kunnen dan de reservering voor u wijzigen. Voor de voorwaarden verwijzen wij u naar overnemen reservering in artikel 2.2.

### 2.2.3 Overnemen reservering

Indien de reservering geheel wordt overgenomen door een andere familie kunnen wij de reservering wijzigen, indien de desbetreffende accommodatie deze wijziging toestaat. Er zijn accommodaties die deze wijziging beoordelen als een annulering. In dit geval zijn wij gebonden de annuleringskosten conform artikelnummer 2.1.2 in rekening te brengen. Bij het overnemen van een reservering berekenen wij wijzigingskosten van € 28,00. Indien u uw reservering wilt laten overnemen, dient de hoofdboeker dit schriftelijk of telefonisch aan Tendi.nl door te geven.

## 2.3 Annulering door Tendi

In geval van onvoorziene omstandigheden, kan Tendi de reservering opzeggen. Onder onvoorziene omstandigheden wordt o.a. verstaan dat de accommodatie in zodanige staat is dat deze niet meer geschikt is voor verhuur. Dit geldt ook als de reservering geen plaats kan vinden door bijvoorbeeld plotselinge verkoop van de accommodatie door de accommodatie-beheerder of een dubbel geplaatste reservering etc. Tendi stelt u hiervan direct met opgave van reden, telefonisch of schriftelijk op de hoogte. Tendi biedt u in dit geval een gelijk- of meerwaardige accommodatie aan tegen dezelfde reissom. Deze gelijk- of meerwaardigheid van de alternatieve accommodatie beoordeelt Tendi aan de hand van de locatie, de categorie van de accommodatie, de faciliteiten en de eventueel opgegeven preferenties, bij de reservering bekendgemaakt. Indien Tendi geen passend alternatief aanbod doet of u niet akkoord gaat met het geboden alternatief, gaat Tendi over tot terugstorting van de reeds geheel of gedeeltelijk betaalde reissom. Tendi kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele diensten door uzelf gereserveerd (bijvoorbeeld: vliegtickets, autohuur, boottoertocht, busreizen e.d.)



# Tendi het ándere kamperen

## 2.4 Wijzigingen of intrekking in geval van overmacht

Indien de uitvoering van de reservering geen doorgang kan vinden als gevolg van overmacht die bij het sluiten van de overeenkomst niet te voorzien was, is Tendi niet aansprakelijk en heeft de klant geen recht op (schade)vergoeding van Tendi. Onder overmacht wordt verstaan gebeurtenissen zoals oorlog, onrust, rellen, revolutie, terrorisme, stakingen, nucleaire reactorongevallen, epidemieën, brand of natuurrampen.

## 3. Prijzen

### 3.1 Reissom en kosten

De vermelde prijzen zijn per wooneenheid per week, tenzij anders vermeld. Tendi behoudt zich het recht voor om de reissom te wijzigen indien aanpassingen daartoe aanleiding geven.

### 3.2 Overige kosten

Dit is de verplichte SGR bijdrage. Deze dient betaald te worden bij reservering aan Tendi.

### 3.3 Optionele kosten

Dit zijn kosten voor een annuleringsverzekering. Deze kosten betaalt u bij uw reservering aan Tendi. Indien u via Tendi uw verzekering geregeld heeft, bent u verzekerd bij de Allianz Verzekeringen. Voor de exacte voorwaarden van de annuleringsverzekering verwijst Tendi u naar de website van de verzekeraar welke te benaderen is via de website van Tendi. Wanneer u besluit om geen verzekering af te sluiten, kan Tendi niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade die verhaald kan worden bij de annuleringsverzekering.

### 3.4 Kosten ter plaatse te voldoen

De ter plaatse te betalen kosten zijn de verplichte schoonmaakkosten van € 50,- voor de safaritent of € 60,- voor tenten met badkamer per boeking, die u contant dient te betalen aan de accommodatiebeheerder. Het kan voorkomen dat u op enkele Tendi locaties evt. ter plaatsen van toepassing zijnde toeristenbelasting moet voldoen voor uw verblijf.

### 3.5 Borg

U dient ter plaatse contant (of per credit card) € 150,- borg voor de tent en inventaris te betalen aan de leiding van de accommodatie van de locatie (op Domaine du Moulin des Sandaux € 250,- op Camping Borken am See € 50,-). Deze borg ontvangt u, na eventuele aftrek van schade, aan het einde van de vakantie terug.

## 4. Opbouw factuur en betalen

### 4.1 Factuur

Op de factuur staan de volgende kosten: de reissom, de SGR bijdrage en de eventuele verzekeringspremies.

### 4.2 Betalen

Bij ontvangst van de bevestigingsfactuur dient u 30% van de reissom, de eventuele afgesloten annuleringsverzekering en de reserveringskosten te voldoen. Het restant van de reissom en de premie van de eventueel afgesloten verzekering dienen uiterlijk 10 weken voor de aankomstdatum te zijn voldaan.

- Indien u boekt met vertrek binnen 10 weken, dient u het volledige bedrag binnen 14 dagen te voldoen.



# Tendi het ándere kamperen

- Indien u boekt met vertrek binnen 4 weken, dient u het volledige bedrag binnen twee dagen na ontvangst van de factuur te voldoen.

Na ontvangst van het volledige factuurbedrag worden de reisbescheiden zo spoedig mogelijk naar u toegezonden. U ontvangt de reisbescheiden uiterlijk 1 week voor vertrek. Uitzonderingen hierop zijn last minute boekingen.

## 4.3. Niet betalen binnen de betalingstermijn

Wij wijzen u erop, dat indien de overeengekomen betalingstermijnen overschreden worden, Tendi zich het recht voorbehoudt de reservering te annuleren en u aansprakelijk te stellen voor de gemaakte kosten. In dit geval zijn onze annuleringsvoorwaarden van toepassing conform artikelnummer 2.1.2. en zullen de reeds betaalde gelden met de annuleringskosten worden verrekend. Het is niet mogelijk om betalingstermijnen te compenseren met eventueel andere betalingen die uitstaan bij Tendi. Tendi behoudt zich het recht voor om de vordering uit handen te geven aan de gerechtsdeurwaarder. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, alsmede de rente zullen dan op de hoofdboeker worden verhaald.

## 5. Faciliteiten

### 5.1 Openingstijden en kosten

In de beschrijvingen van de accommodaties op onze website vindt u informatie over de faciliteiten die worden aangeboden, met vermelding van de eventuele bij ons bekende kosten. Indien er geen kosten vermeld worden, betekent dit niet dat deze faciliteiten voor gratis gebruik zijn. Tendi is niet aansprakelijk voor onverwacht ter plaatse berekende of wijzigende kosten voor het gebruik van faciliteiten of diensten. Tendi kan niet garanderen dat de faciliteiten altijd geopend zijn.

Vooral buiten het hoogseizoen kan het voorkomen dat bepaalde faciliteiten gesloten zijn.

## 6. Reisinformatie

### 6.1 Aankomst en vertrek

Wij doen er alles aan om uw tent tijdig gereed te hebben op de aankomstdag. U kunt meestal vanaf 16:00 uur op de eerste dag uw Tendi safari- lodgetent in gebruik nemen. Op de dag van vertrek, dient u uiterlijk de tent om 10:00 uur te verlaten. U dient de tent schoon (afval opruimen, de vaat schoon achterlaten en persoonlijke eigendommen meenemen), heel en compleet achter te laten. Indien de tent niet compleet/schoon achtergelaten wordt, zoals bovenstaand vermeld, dan kan de camping u hiervoor extra kosten in rekening brengen. Bij verwachte verlate aankomst dient u dit rechtstreeks telefonisch aan de gereserveerde accommodatie te melden. Bij geen gehoor dient u telefonisch contact op te nemen met Tendi.nl. Is hieraan niet voldaan, dan blijft de accommodatie maximaal 24 uur gereserveerd. Voor alle reserveringen geldt dat bij latere aankomst of vervoegd vertrek u de gehele gereserveerde periode verschuldigd bent.

### 6.2 Reisdocumenten

U dient zelf zorg te dragen voor alle benodigde reisdocumenten. Tendi neemt geen enkele verantwoording voor het niet in orde zijn van de juiste reisdocumenten.



# Tendi het ándere kamperen

## 6.3 Huisdieren

Huisdieren in onze tenten zijn niet toegestaan.

## 7. Klachten

Wij maken onderscheid tussen klachten voorafgaand aan uw vakantie en klachten naar aanleiding van uw verblijf.

### 7.1 Een klacht voorafgaand aan uw vakantie

Hieronder vallen klachten over het boekingsproces, de website, informatieverstrekking of service van Tendi.nl.

### 7.2 Een klacht tijdens uw verblijf

Indien u een klacht heeft over de accommodatie dient u deze eerst voor te leggen aan de accommodatiebeheerder of receptie teneinde deze in staat te stellen de klacht onmiddellijk op te lossen. Indien u samen niet tot een oplossing komt, kunt u contact op nemen met Tendi.nl, zodat wij zo snel mogelijk tot een oplossing kunnen komen. Tendi.nl tracht binnen 48 uur de klacht op te lossen. Wij wijzen u erop dat contactopname met Tendi.nl buiten kantooruren uitsluitend bedoeld is voor dringende zaken en ernstige klachten.

**7.2.1** Indien u nalaat uw klacht tijdens uw verblijf telefonisch of schriftelijk bij Tendi te melden, vervalt uw eventuele recht op schadevergoeding.

**7.2.2** Uw klacht dient uiterlijk binnen één maand na beëindiging van de huurperiode schriftelijk en gemotiveerd bij Tendi te worden ingediend met foto's en/of ander bewijsmateriaal. Later ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

**7.2.3** Indien u op eigen initiatief en zonder overleg met Tendi de accommodatie vroegtijdig verlaat, vervalt uw recht op eventuele schadevergoeding.

**7.2.4** Tendi kan niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten van vervoer en/of verblijfskosten naar en van uw vakantieaccommodatie.

### 7.3 Procedure

Uw klacht dient ingediend schriftelijk ingediend te worden. Ons adres: Oosteinde 137, 2271 BR, Voorburg. Wanneer wij uw klacht ontvangen hebben krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat hoe de verdere procedure van uw klacht zal verlopen.

## 8. Aansprakelijkheid

**8.1** Tendi is niet aansprakelijk voor verlies en of diefstal (geld inbegrepen), beschadigingen van eigendommen, schade of letsel berokkend aan u of uw medereizigers door welke oorzaak dan ook.

**8.2** Het gebruik van alle faciliteiten en diensten op de vakantiebestemming is voor uw eigen risico.

Tendi





# Tendi het ándere kamperen

**8.3** Het staat de accommodatiebeheerder vrij om u en uw medereizigers voorschriften ter hand te stellen over het gebruik van de accommodatie en al hetgeen daarbij behoort. Tijdens uw verblijf bent u aansprakelijk voor door u of uw medereizigers toegebrachte schade aan de accommodatie, de inrichting en alle zaken welke bij de geboekte accommodatie behoren. De afwikkeling dient te verlopen tussen de accommodatiebeheerder en u. Indien de schade niet met de accommodatiebeheerder afgewikkeld is, is Tendi gerechtigd u aansprakelijk te stellen voor de (geleden) schade. Alle hieraan verbonden kosten komen voor rekening van de hoofdboeker welke op de bevestigingsfactuur genoemd staat. De hoofdboeker is ook voor de medereizigers aansprakelijk.

**8.4** Tendi kan geen enkele verantwoordelijkheid aanvaarden voor onverwachte bouwactiviteiten in de buurt van uw gereserveerde accommodatie, werkzaamheden aan toegangs- en hoofdwegen, geluidsoverlast door bijvoorbeeld burens, kerkklokken of landbouwwerktuigen, overlast door ongedierte en milieuproblemen in de nabijheid van uw vakantieaccommodatie.

**8.5** Evidente fouten of vergissingen op onze website(s) binden Tendi niet. Voor de juistheid van door derden verstrekt en/of samengesteld (foto)materiaal is Tendi niet verantwoordelijk.

**8.6** Tendi behoudt zich het recht voor zonder voorafgaande notificatie veranderingen aan te brengen op de website en/of haar aanbod.

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

## **9. Privacy**

Tendi - Tendi.nl - Lodge Concepts Nederland BV (hierna Tendi) gaat zorgvuldig om met de privacy van haar bezoekers. De wijze waarop wij dit nastreven is beschreven in onderstaande informatie.

### **9.1 Registratie**

Bij het bezoeken van onze website is het opgeven van de persoonlijke gegevens niet noodzakelijk. Om de boeking te verwerken of aan uw aanvraag voor informatie te kunnen voldoen hebben wij echter wel alle persoonlijke gegevens nodig zoals: naam, adres, woonplaats en telefoonnummer.

### **9.2 Gebruik gegevens**

Tendi gebruikt uw persoonlijke gegevens om u de best mogelijke service te verlenen. Uw persoonlijke gegevens, zoals bijvoorbeeld: naam, adres, woonplaats en telefoonnummer, kunnen door ons worden gebruikt teneinde de boeking te realiseren. Deze kunnen bovendien door ons gebruikt worden voor interne administratie en voor analyse- en marketingdoeleinden. Wij geven de persoonlijke gegevens alleen dan door aan derden als dit noodzakelijk mocht zijn voor het vastleggen en/ of uitvoeren van de reservering, verzekering of informatieaanvraag.

Wij verkopen uw gegevens dus nooit! Door uw persoonlijke gegevens via onze site(s) aan ons te verschaffen geeft u toestemming aan Tendi deze informatie te verzamelen, te bewaren en te gebruiken volgens de Wet Persoonsregistratie (WPR).

# Tendi



# Tendi het ándere kamperen

## 9.3. Kwaliteit van de informatie

We beschermen de kwaliteit en integriteit van uw persoonlijke informatie en zullen ons uiterste best doen zo snel mogelijk aan uw verzoek tot correctie van onjuistheden in uw persoonlijke informatie te voldoen.

## 9.4. Technische details

De technische details van het bezoek aan onze site (domeinanalyse) worden door ons geregistreerd. Wij gebruiken deze data voor statistische doeleinden.

## 9.5 Hyperlinks

Onze site bevat links naar andere websites en wij zijn niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze sites met privacy gevoelige informatie omgaan. U verlaat op dat moment onze site.

# Tendi