

# Allgemeine Bedingungen

## Buchungen

1. Sie können auf dreierlei Arten Buchungen vornehmen: telefonisch, schriftlich oder online. Wenn Sie telefonisch reservieren, muss das Reservierungsformular innerhalb von 5 Arbeitstagen in unserem Besitz sein. Trifft das Formular später ein als in der vorgegebenen Frist, kann Ferienpark Arber keine Garantie bezüglich der telefonisch reservierten Daten übernehmen. Bei einer Online-Reservierung ist Ihre Reservierung definitiv, sobald Sie auf die Schaltfläche „Bestätigen“ klicken.
2. Nach Ihrer Reservierung schicken wir Ihnen eine schriftliche Reservierungsbestätigung mit beiliegender Rechnung.
3. Sie haben bei uns die Möglichkeit, eine Präferenzbuchung vorzunehmen. Bei einer Präferenzbuchung entscheiden Sie sich für ein spezielles Chalet oder eine Campingstandplatznummer. Sie bezahlen dafür € 15,00 extra.
4. Bei späterer Ankunft oder früherer Abreise als reserviert, erfolgt keine Erstattung für die nicht genutzte Unterbringung.
5. Die maximale Anzahl an Personen pro Unterkunft ist unterschiedlich. Schauen Sie auf der Buchungsbestätigung nach, welche maximale Anzahl für Sie gilt. Bei den Familienchalets können Sie gegen Zahlung eines Aufpreises ein extra Bett für eine 7. Person bestellen. Auch das Hinzustellen eines Kinderbetts ist jederzeit (gegen Vergütung) möglich. Bitte vorab reservieren.

## Bezahlung

1. Nach Erhalt der Buchungsbestätigung müssen innerhalb von 10 Tagen 20% des Reisepreises beglichen sein.
2. Der Rest des Reisepreises muss spätestens zu dem in der Bestätigung angegebenen Datum beglichen sein.
3. Bei Reservierungen innerhalb von 6 Wochen vor Ankunft, muss der gesamte Reisepreis direkt beglichen werden.
4. Wird die Anzahlung und/oder die Restsumme des Reisepreises nicht innerhalb der gesetzten Frist beglichen, behalten wir uns das Recht vor, die Reservierung zu stornieren und Sie haften für die Stornierungskosten (siehe Stornierungsbedingungen).
5. Bei unterlassener Zahlung gehen alle Kosten, sowohl gerichtliche wie außegerichtliche Kosten, zulasten des Anmelders, inklusive des gesetzlichen Zinses über den ausstehenden Betrag ab dem Monat nach Zahlungsdatum, wie aufgeführt in der Buchungsbestätigung.
6. Die Kautions für die Chalets beträgt € 200,-. Dieser Betrag wird von Ihnen vor Ort gezahlt und Sie erhalten ihn nach Kontrolle der Unterkunft bei Ihrer Abreise zurück.

## Änderungen in der bereits bestätigten

### Reservierung

1. Der Anmelder kann bis zu 8 Wochen vor Ankunft Änderungen an der Reservierung vornehmen lassen. Die Änderungskosten betragen € 20,00 pro Änderung.
2. Für Änderungen, die innerhalb von 10 Tagen nach dem Datum der Buchungsbestätigung vorgenommen werden, werden keine Kosten berechnet.
3. Für Änderungen, bei denen es sich um eine teilweise Stornierung handelt, gelten für diesen Teil die Stornierungsbedingungen.

### Stornierungsbedingungen

Reservierungen können nur schriftlich storniert werden.

Bei Stornierungen werden berechnet:

- bis zu 90 Tagen vor Ankunftsdatum 15%,
- zwischen 90 und 60 Tagen vor Ankunftsdatum 50%,
- zwischen 60 und 30 Tagen vor Ankunftsdatum 75%,
- innerhalb von 30 Tagen vor Ankunftsdatum 90%,
- innerhalb von 24 Stunden vor Ankunftsdatum der gesamte Unterkunftspreis.

### Verfügbarkeit Unterkunft

1. Sollte Ferienpark Arber, aus welchem Grund auch immer, die reservierte Unterkunft nicht anbieten können, wird der Anmelder darüber sofort informiert.

Der Anmelder bekommt eine, so gleichwertige Alternative wie möglich angeboten. Möchte der Anmelder davon keinen Gebrauch machen, wird der bezahlte Reisepreis unmittelbar zurückgezahlt.

2. Findet die Stornierung durch uns innerhalb von 10 Tagen vor der Anreise statt, wird Ihnen, neben der Rückzahlung der erhaltenen Beträge, eine Vergütung von 10% des Reisebetrages angeboten.

## Haftung

1. Ferienpark Arber kann keine Haftung für Verlust, Diebstahl, Schäden oder Verletzung an oder durch Anwender der gebotenen Unterkunft akzeptieren, wie dieser Schaden oder die Verletzung auch entstanden ist. Die Teilnahme an Aktivitäten, organisiert durch den Ferienpark, erfolgen gänzlich auf eigenes Risiko.
2. Gäste unserer Unterkünfte und unseres Campingplatzes haben die Verhaltensregeln zu respektieren, die für den Ferienpark festgelegt wurde.
3. In der Vor- und Nachsaison kann der Ferienpark genötigt sein, eine Reihe von Einrichtungen nicht oder nur in begrenztem Maße anzubieten.
4. Haustiere sind nur auf Anfrage in den Unterkünften des Ferienparks Arber zugelassen. Auch auf dem Campingplatz müssen Sie Haustiere bei Ihrer Reservierung anmelden.

## Reklamationen

Der Ferienpark Arber stellt seine Ferienbroschüre und seine Webseite mit Sorgfalt zusammen. Es können sich jedoch immer (kleine) Veränderungen ergeben, auf die wir keinen Einfluss haben. Dafür können wir nicht haftbar gemacht werden. Manchmal kann es durch Umbau- und Modernisierungsmaßnahmen zu einer begrenzten Belästigung kommen. Überdies haften wir nicht für Situationen, in denen die lokale Kultur und Natur möglicherweise an Ihre Flexibilität appelliert. Sollten Sie allerdings trotzdem eine enttäuschende Erfahrung oder eine konkrete Reklamation haben, würden wir dies gerne von Ihnen vernehmen. Bitte geben Sie dies unseren Mitarbeitern an der Rezeption schriftlich an, die dann für Sie alles unternehmen werden, was vor Ort, aktuell und angemessen möglich ist. Wurde das Problem nach Ihrer Auffassung nicht (ausreichend) gelöst, können Sie dies innerhalb von 3 Wochen nach der letzten Übernachtung melden. Schicken Sie einen Brief mit einer deutlichen Beschreibung der Situation an Ferienpark Arber, Waldesruhweg 34, D-94227 Zwiesel. Wir werden so schnell wie möglich Kontakt mit Ihnen aufnehmen.

## Reiserücktrittsversicherung

Wir empfehlen Ihnen, gleichzeitig mit Ihrer Reservierung eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen. Die Prämie beträgt 5% des Reisepreises. Wenn Sie diese nutzen möchten, können Sie dies auf dem Reservierungsformular sogleich ankreuzen. Wenn Sie die Reiserücktrittsversicherung nutzen möchten, können Sie in den folgenden Situationen innerhalb der Reisesgesellschaft:

- unfreiwillige Arbeitslosigkeit
- unerwarteter permanenter Auslandseinsatz durch den Arbeitgeber
- medizinische durch einen Arzt festgestellte Gründe
- unerwarteter Aufruf zu einer medizinischen Untersuchung
- Komplikationen bei der Schwangerschaft
- erheblicher Schäden an der eigenen Wohnung
- Scheidung oder Beendigung der registrierten Partnerschaft
- Ableben oder ernsthafte Erkrankung eines Familienmitglieds ersten oder zweiten Grades,

kostenlos stornieren oder vorzeitig Ihren Urlaub unter Erstattung der nicht genutzten Tage beenden. Die Nutzung der Reiserücktrittsversicherung ist ausschließlich nach vorheriger telefonischer Meldung und Zusendung der zugehörigen Nachweise möglich.

## Algemene voorwaarden

### Reserveringen

1. U kunt op 3 manieren reserveren, telefonisch, schriftelijk of online. Indien u telefonisch reserveert dient het reserveringsformulier binnen 5 werkdagen in ons bezit te zijn. Als het formulier later binnen komt dan de gestelde termijn, kan Vakantiepark Arber geen garantie geven omtrent de telefonisch gereserveerde data. Bij online reserveren is uw reservering definitief zodra u op "bevestigen" klikt.
2. Na uw reservering sturen wij u schriftelijke een reserveringsbevestiging, met bijgevoegde factuur.
3. U heeft bij ons de mogelijkheid om een voorkeur te boeken. Bij een voorkeursboeking kiest u voor een specifiek chalet of kampeerplaatsnummer. U betaald hiervoor € 15,00 extra.
4. Bij latere aankomst of vroeger vertrek dan gereserveerd, vindt geen restitutie plaats voor de niet-gebruikte accommodatie.
5. Het maximaal aantal personen per accommodatie varieert. Kijk op uw boekingsbevestiging welk maximaal aantal voor u geldig is. Bij de familiechalets kunt u tegen betaling een extra bed bestellen voor een 7<sup>e</sup> persoon. Ook is het bijplaatsen van een babybedje te allen tijde (tegen vergoeding) mogelijk. Graag vooraf reserveren.

### Betaling

1. Na ontvangst van de boekingsbevestiging dient binnen tien dagen 20% van de reissom te zijn voldaan.
2. Het restant van de reissom moet uiterlijk op de datum, die op uw bevestiging is vermeld, worden voldaan.
3. Bij reserveringen binnen 4 weken voor aankomst dient de gehele reissom direct te worden voldaan.
4. Indien de aanbetaling en/of het restant van de reissom niet binnen de gestelde termijn is voldaan, behouden wij ons het recht voor de reservering te annuleren en bent u aansprakelijk voor de annuleringskosten (zie annuleringsvoorwaarden).
5. Bij nalatige betaling komen alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten, voor rekening van de aanmelder, inclusief de wettelijke rente over het nog openstaande bedrag vanaf de maand na de betalingsdatum, zoals vermeld op de reserveringsbevestiging.
6. De borg voor de chalets bedraagt € 200,-. Dit bedrag wordt ter plaatse door u betaald en ontvangt u terug na controle van de accommodatie.

### Wijzigingen in de reeds bevestigde reservering

1. De aanmelder kan tot 8 weken voor aankomst wijzigingen in de reservering laten aanbrengen. De wijzigingskosten zijn € 20,00 per wijziging.
2. Voor wijzigingen, die binnen 10 dagen na datum van de reserveringsbevestiging worden aangebracht, worden geen kosten berekend.
3. Voor wijzigingen die een gedeeltelijke annulering inhouden, zijn voor dat gedeelte de annuleringsvoorwaarden van toepassing.

### Annuleringsvoorwaarden

Reserveringen kunnen alleen schriftelijk worden geannuleerd.

Bij annuleringen wordt in rekening gebracht:

- tot 90 dagen voor geboekte aankomst datum 15%
- tussen 90 en 60 dagen voor aankomst datum 50%
- tussen 60 en 30 dagen voor aankomst datum 75%
- binnen 30 dagen voor aankomst datum 90%
- binnen 24 uur voor aankomst datum de volledige reissom.

### Beschikbaarheid accommodatie

1. Indien Vakantiepark Arber om welke reden dan ook de gereserveerde accommodatie niet kan aanbieden, krijgt de aanmelder hiervan direct bericht. De aanmelder krijgt een zo gelijkwaardig mogelijk alternatief aangeboden. Indien de aanmelder hiervan geen gebruik maakt, zal de betaalde reissom per omgaande worden terugbetaald.
2. Indien de annulering door ons binnen 10 dagen voor aankomst plaatsvindt, wordt u, naast de terugbetaling van de ontvangen bedragen, een vergoeding aangeboden van 10% van de reissom.

### Aansprakelijkheid

1. Vakantiepark Arber kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor verlies, diefstal, schade of letsel berokkend aan of door gebruikers van geboden accommodatie, hoe deze schade of dit letsel ook is ontstaan. Deelname aan activiteiten, georganiseerd op of door het park, geschiedt geheel voor eigen risico.
2. Gasten van onze accommodaties en camping, dienen de gedragsregels te respecteren, welke door het vakantiepark zijn vastgesteld.
3. In het voor- en naseizoen kan het vakantiepark noodzaak zijn een aantal voorzieningen niet of in beperkte mate aan te bieden.
4. Huisdieren zijn alleen op aanvraag in de accommodaties van vakantiepark Arber toegestaan. Ook op de camping dient u huisdieren bij uw reservering aan te melden.

### Klachten

Vakantiepark Arber stelt haar vakantiebrochure en website met zorg samen. Er kunnen echter altijd (kleine) veranderingen plaatsvinden waarop we geen invloed hebben. Hiervoor kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden. Soms kan er beperkte overlast voorkomen door (ver)bouwingsactiviteiten). Bovendien zijn wij niet aansprakelijk voor de situaties waarin de lokale cultuur en natuur mogelijk een beroep doen op uw flexibiliteit. Heeft u echter toch een teleurstellende ervaring of een concrete klacht, dan horen wij dat graag van u. Meldt u dit dan schriftelijk aan onze receptiemedewerker, die voor u alles in het werk zal stellen wat ter plaatse en op dat moment mogelijk en redelijk is. Als het probleem naar uw mening niet (voldoende) is opgelost, dan kunt u binnen drie weken na de laatste overnachting hiervan melding maken. Stuur uw brief met duidelijke omschrijving van de situatie naar Ferienpark Arber, Waldesruhweg 34, D-94227 Zwiesel. Wij zullen dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

### Annuleringsverzekering

Wij raden u aan om gelijktijdig met het reserveren de annuleringsverzekering af te sluiten. De premie bedraagt 5% van de huurprijs van de accommodatie of campingplaats (exclusief bijkomende kosten). Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u dit op het reserveringsformulier gelijktijdig aankruisen.

Indien u gebruik maakt van de annuleringsverzekering kunt u in geval van, de volgende situaties binnen het geboekte reisgezelschap:

- onvrijwillige werkloosheid
- onverwachte permanente uitzending naar het buitenland door werkgever
- medische gronden vastgesteld door een arts
- onverwachte oproep voor medisch onderzoek
- complicaties bij de zwangerschap
- aanzienlijke schade aan eigen woning
- echtscheiding of beëindiging van geregistreerd partnerschap
- overlijden of ernstige ziekte van een familielid van de eerste of tweede graad,

kosteloos annuleren of vroegtijdig uw vakantie beëindigen met restitutie van de niet genoten dagen. Gebruik maken van de annuleringsverzekering kan uitsluitend na telefonische melding vooraf en toezending van de bijbehorende bewijsstukken.

# General Terms and Conditions

## Reservations

- Reservations can be made in 3 ways: by telephone, in writing or online. If you make a telephone reservation, we need to be in receipt of your reservation form within 5 working days. If we receive the form later than the deadline stipulated, Holiday Park Arber cannot give any guarantee with respect to the dates reserved by telephone. For online reservations, your reservation is final as soon as you click on "confirm".
- Following your reservation, we will send you a written booking confirmation, enclosing an invoice.
- It is also possible for you to make a preferential booking. For a preferential booking, you can choose a specific chalet or camping pitch number. This is subject to a surcharge of € 15.
- If you arrive later or leave earlier than the dates booked, you will not be given any refund for unused accommodation.
- The maximum number of persons varies per type of accommodation. Check the maximum number of persons that applies on your booking confirmation. For the family chalets, you can order an extra bed for a 7<sup>th</sup> person at an additional cost. Likewise, a cot can always be added (at an additional cost). Please make a reservation beforehand.

## Payment

- After receipt of the booking confirmation, you are required to pay 20% of the accommodation costs within 10 days.
- The remainder of these costs must be paid no later than the date specified on your booking confirmation.
- For reservations made within 4 weeks of your arrival, full payment of the accommodation costs must be made.
- If the advance sum and/or the remaining sum for the accommodation costs have not been paid within the deadline stipulated, we reserve the right to cancel the reservation and you will be liable to pay for the costs of cancellation (see terms and conditions of cancellation).
- In the event of failure to pay, all costs, including judicial and extrajudicial costs, will be charged to the applicant, including the statutory interest in respect of the outstanding amount, commencing from the month following the payment date, as specified on the booking confirmation.
- The deposit for the chalets is € 200. This sum will be paid on your arrival and refunded to you following inspection of the accommodation.

## Alterations to reservations already made

- The applicant can make alterations to the reservation up to 8 weeks prior to arrival. The costs of making an alteration are € 20 per alteration.
- For alterations made within 10 days of the date of the booking confirmation, no extra costs will be charged.
- For alterations involving a partial cancellation, the terms and conditions of cancellation apply to that part of the booking.

## Terms and conditions of cancellation

Reservations can only be cancelled in writing.

The following charges are made in the event of cancellations:

- up to 90 days before the agreed arrival date: 15%,
- between 90 and 60 days before the arrival date: 50%,
- between 60 and 30 days before the arrival date: 75%,
- within 30 days before the arrival date: 90%,
- within 24 hours of the arrival date: the full costs of the accommodation.

## Available accommodation

- If, for whatever reason, Holiday Park Arber is unable to provide the accommodation you have reserved, the applicant will be notified immediately. The applicant will be offered an alternative which is as much as possible equal in value to this. If the applicant does not accept this alternative, the accommodation costs paid will be refunded by return.
- If we make the cancellation within 10 days of your arrival date, in addition to the refund of amounts received, you will be given compensation amounting to 10% of the accommodation costs.

## Liability

- Holiday Park Arber cannot accept any liability for loss, theft, damage or injury caused to or by users in respect of accommodation provided, in whatever way this damage or injury may have been brought about. Participation in activities organised in or by the park is entirely at the risk of the user.
- Guests in our accommodation and on our campsite are required to respect the code of conduct drawn up by the holiday park.
- In the early and late season, the holiday park may be compelled to limit the use of some amenities, either in full or in part.
- Pets are only permitted in accommodation in the holiday park Arber on request. Likewise, for the campsite, you should specify pets in your reservation.

## Complaints

Holiday Park Arber has put together its holiday brochure and website with the utmost of care. Nevertheless, (minor) changes can always take place owing to circumstances we cannot influence. We cannot be held liable for these changes. Sometimes minor inconveniences may occur as a result of building and renovation work. Furthermore, we cannot be held responsible for situations in which local culture and natural phenomena demand some flexibility on your part. Nevertheless, should you feel some disappointment or you have a specific complaint, we would be pleased to hear from you. Please notify our receptionist of this in writing, who will do everything to help you which at that moment is reasonably possible. If you feel that the problem has not been (satisfactorily) resolved, you can report this within three weeks following your last overnight stay. Please send a letter clearly detailing the situation to Ferienpark Arber, Wildesruhweg 34, D-94227 Zwiesel. We will contact you as soon as possible.

## Cancellation insurance

We would advise you to take out cancellation insurance at the same time as you make your booking. The insurance premium amounts to 5% of the costs of the accommodation. If you wish to make use of this option, you should check this off on the reservation form when you make your booking.

If you choose to take advantage of cancellation insurance, with respect to accommodation booked, you may cancel or prematurely terminate your holiday free-of-charge, with a refund for unused days, in the event of the following situations:

- involuntary unemployment
- unexpected long-term deployment to a foreign country by your employer
- on medical grounds which have been established by a doctor
- an unexpected summons for a medical examination
- complications with a pregnancy
- significant damage to your home
- divorce or termination of a registered partnership
- death or serious illness of a relative, once or twice removed.

You can take advantage of cancellation insurance only after prior notification by telephone and after sending the relevant supporting documents.