Algemene Bezoekersvoorwaarden Villa Zebra

Oktober 2026

Deze bezoekersvoorwaarden gelden voor het reserveren en bezoeken van Villa Zebra en voor deelname aan activiteiten van Villa Zebra.

Artikel 1 - Villa Zebra en begrippen

1. Villa Zebra is de handelsnaam van Stichting Kinderkunsthal Rotterdam, gevestigd aan Stieltjesstraat 21, 3071 JV Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41136516.
2. Villa Zebra is een kunstlaboratorium voor kinderen tot en met 12 jaar en hun begeleiders.
3. Villa Zebra is bereikbaar via post@villazebra.nl, telefoonnummer 010-2411717 en villazebra.nl.
4. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
    - **bezoeker:** iedereen die Villa Zebra of een door Villa Zebra georganiseerde activiteit bezoekt;
    - **boeker:** degene die een ticket koopt of een reservering maakt;
    - **begeleider:** een volwassene die één of meer kinderen tijdens het bezoek begeleidt;
    - **ticket:** een betaald of gratis toegangsbewijs, waaronder een e-ticket of reserveringsbevestiging;
    - **tijdsblok:** de gereserveerde bezoekperiode;
    - **groepsboeking:** een afzonderlijk met Villa Zebra afgesproken schoolbezoek, kinderfeestje of groepsprogramma.
5. Onder medewerkers worden in deze voorwaarden ook vrijwilligers, kunstenaars, museumdocenten en andere personen verstaan die namens Villa Zebra activiteiten begeleiden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor tickets, reserveringen, bezoeken en activiteiten waarvoor Villa Zebra de contractspartij is. De bezoekersregels gelden ook wanneer de toegang gratis is.
2. Voor activiteiten van Villa Zebra op een andere locatie kunnen daarnaast de veiligheids- en huisregels van die locatie gelden.
3. Voor schoolbezoeken, kinderfeestjes en andere groepsboekingen kunnen aanvullende afspraken gelden. Deze worden vóór het sluiten van de overeenkomst bekendgemaakt.
4. Voor verhuur, horeca, winkelproducten of andere diensten kunnen afzonderlijke voorwaarden gelden.
5. Specifieke afspraken die vooraf schriftelijk met de boeker zijn gemaakt, gaan bij tegenstrijdigheid voor op deze algemene voorwaarden.
6. Wettelijke rechten van bezoekers en consumenten die niet contractueel mogen worden uitgesloten, blijven altijd van toepassing.

Artikel 3 - Reserveren en bevestigen

1. Reguliere bezoeken worden gereserveerd via het officiële ticketportal dat bereikbaar is via villazebra.nl. Voor groepsboekingen kan Villa Zebra een andere boekingsprocedure gebruiken.
2. De boeker controleert vóór het afronden van de bestelling onder meer het aantal tickets, de ticketsoort, bezoekdatum, het tijdsblok en de ingevulde contactgegevens.

3. Een betaalde reservering komt tot stand nadat de bestelling door Villa Zebra is bevestigd en de betaling succesvol is afgerond. Een gratis reservering komt tot stand nadat Villa Zebra deze heeft bevestigd.
4. Na de boeking ontvangt de boeker een bevestiging en, indien van toepassing, de toegangstickets per e-mail. De boeker is verantwoordelijk voor het opgeven van een correct e-mailadres.
5. Is geen bevestiging of ticket ontvangen, controleer dan eerst de map met ongewenste e-mail en neem vervolgens contact op met Villa Zebra. Plaats niet zonder controle opnieuw dezelfde bestelling.
6. Deze voorwaarden worden vóór het afronden van de reservering beschikbaar gesteld op een manier waarop de boeker ze kan lezen en bewaren.

Artikel 4 - Prijzen, betaling en kortingen

1. De totale prijs van de bestelling wordt vóór het afronden van de boeking getoond. Verplichte kosten zijn in de getoonde totaalprijs opgenomen.
2. Betaling vindt plaats via de betaalmethoden die in het ticketportal worden aangeboden.
3. Voor groepsboekingen kunnen afzonderlijke afspraken worden gemaakt over betaling en facturatie.
4. Kortingen, actiecodes en passen gelden volgens de voorwaarden die bij het betreffende aanbod worden vermeld. Kortingen kunnen alleen worden gecombineerd als Villa Zebra dit uitdrukkelijk toestaat.
5. Bij tickets die zijn gekocht met een persoonsgebonden pas of kortingskaart moet de bezoeker bij binnenkomst de geldige pas of kaart kunnen tonen. Kan dit niet, dan kan Villa Zebra vragen het verschil met het reguliere tarief bij te betalen.
6. Een wijziging van de ticketprijzen na aankoop heeft geen gevolgen voor een reeds bevestigde boeking.

Artikel 5 - Geldigheid van tickets en tijdsblokken

1. Een ticket is uitsluitend geldig voor de datum, het tijdsblok, de ticketsoort en eventuele activiteit die in de reserveringsbevestiging staan.
2. De reguliere tijdsblokken van Villa Zebra zijn van 10.00 tot 13.00 uur en van 14.00 tot 17.00 uur. Voor bijzondere activiteiten kunnen andere tijden gelden.
3. We adviseren om aan het begin van je tijdslot te komen. In het laatste half uur is binnenkomst niet meer mogelijk. Je bezoek eindigt aan het einde van het geboekte tijdslot. Villa Zebra is tussen 13.00 en 14.00 uur gesloten.
4. Voor activiteiten met een vaste starttijd kan gelden dat deelname bij te late aankomst niet meer mogelijk is.
5. Een ticket geeft geen automatisch recht op toegang tijdens een ander tijdsblok. Villa Zebra kan een wijziging toestaan als daarvoor voldoende plaats beschikbaar is.
6. Reguliere tickets mogen aan iemand anders worden overgedragen, mits de nieuwe bezoeker voldoet aan de voorwaarden die bij het ticket horen. Persoonsgebonden passen en kortingsrechten zijn niet overdraagbaar, tenzij de uitgevende organisatie dit toestaat.
7. Commerciële of bedrijfsmatige wederverkoop van tickets is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van Villa Zebra.
8. Een ticket of ticketcode mag niet door meerdere bezoekers worden gebruikt. Bij verlies van een e-ticket kan Villa Zebra na controle van de boekingsgegevens een nieuw exemplaar verstrekken.

Artikel 6 - Verplaatsen en annuleren van reguliere tickets

1. Voor een ticket voor een vrijetijdsactiviteit op een specifieke datum of gedurende een specifiek tijdsblok geldt op grond van artikel 6:230p, onderdeel e, van het Burgerlijk Wetboek geen wettelijke bedenktijd van veertien dagen.

2. Wanneer de bezoeker zelf annuleert, worden betaalde reguliere tickets niet terugbetaald, bijvoorbeeld bij ziekte of een verkeerd gekozen bezoekdatum. Wettelijke rechten wanneer Villa Zebra haar verplichtingen niet nakomt, blijven hiervan uitgezonderd.
3. Een boeker die het bezoek wil verplaatsen, kan hiervoor contact opnemen via post@villazebra.nl onder vermelding van het boekingsnummer en de gewenste nieuwe bezoekdatum en het gewenste tijdsblok.
4. Omboeken naar een gelijkwaardig regulier bezoek is mogelijk zonder omboekingskosten, afhankelijk van beschikbaarheid. De wijziging is pas definitief nadat Villa Zebra deze heeft bevestigd.
5. Bij omboeken naar een andere ticketsoort of een ander programma kan een prijsverschil van toepassing zijn. Villa Zebra informeert de boeker hierover voordat de wijziging wordt bevestigd.
6. Ook na een gemist regulier bezoek kan de boeker contact opnemen om te vragen of verplaatsen mogelijk is. Het oorspronkelijke ticket geeft na het verstrijken van het gereserveerde tijdsblok geen zelfstandig recht meer op toegang.
7. Kan een gratis reservering via de Rotterdampas of een andere pas niet worden gebruikt, dan verzoekt Villa Zebra de boeker deze zo spoedig mogelijk en bij voorkeur uiterlijk 24 uur vooraf te annuleren, zodat de gereserveerde plaatsen weer beschikbaar komen. Hiervoor worden geen annulerings- of no-showkosten berekend.
8. Een gratis reservering kan afhankelijk van beschikbaarheid worden verplaatst, met behoud van de voorwaarden van de betreffende pas.
9. Voor ongedateerde tickets, cadeaubonnen, abonnementen of andere producten kunnen afzonderlijke voorwaarden gelden, waaronder regels over een eventueel wettelijk herroepingsrecht.

Artikel 7 - Schoolbezoeken, kinderfeestjes en groepsprogramma's

1. Bij een groepsboeking bevestigt Villa Zebra vooraf schriftelijk in ieder geval de datum, aanvangstijd, duur, het programma, het aantal deelnemers en begeleiders, de prijs en de betalingsafspraken.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de boeker het aanbod van Villa Zebra aanvaardt, tenzij vooraf uitdrukkelijk een andere werkwijze is afgesproken.
3. Voor groepsboekingen geldt de annuleringsregeling uit dit artikel in plaats van de regeling voor reguliere tickets in artikel 6.
4. Annuleren gebeurt schriftelijk via post@villazebra.nl. De datum en het tijdstip waarop Villa Zebra de annulering ontvangt, bepalen welke annuleringstermijn van toepassing is.
5. Bij annulering:
    - ten minste 14 dagen vóór de afgesproken starttijd worden geen annuleringskosten berekend;
    - vanaf 7 dagen tot minder dan 14 dagen vooraf kan Villa Zebra maximaal 50% van de overeengekomen prijs in rekening brengen;
    - minder dan 7 dagen vooraf of bij niet verschijnen kan Villa Zebra maximaal 100% van de overeengekomen prijs in rekening brengen.
6. Annuleringskosten zijn niet hoger dan een redelijke vergoeding voor reeds gemaakte kosten, verrichte werkzaamheden en aantoonbaar verlies door het vrijhouden van capaciteit. Kosten die Villa Zebra door de annulering bespaart en opbrengsten uit een vervangende boeking worden daarbij meegenomen.
7. Een verzoek om een groepsboeking te verplaatsen of het aantal deelnemers te wijzigen wordt in overleg beoordeeld. Villa Zebra informeert vooraf over eventuele aanvullende kosten.
8. Te late aankomst kan ertoe leiden dat het programma wordt verkort. Verlenging is alleen mogelijk wanneer Villa Zebra dit kan en vooraf bevestigt.
9. Bij een schoolbezoek geldt minimaal één volwassen begeleider per vijf basisschoolleerlingen, tenzij vooraf andere afspraken zijn gemaakt. Bij andere groepsbezoeken wordt het benodigde aantal begeleiders vooraf afgesproken.

10. Begeleiding van een programma door medewerkers van Villa Zebra neemt de verantwoordelijkheid van de eigen volwassen begeleiders voor het toezicht op de kinderen niet over.
11. Bij annulering door Villa Zebra geldt artikel 8.

Artikel 8 - Annulering of wijziging door Villa Zebra

1. Kan een geboekt bezoek of programma niet doorgaan, dan informeert Villa Zebra de boeker daar zo spoedig mogelijk over.
2. Bij volledige annulering door Villa Zebra kan de boeker kiezen tussen een passende nieuwe datum of terugbetaling van het betaalde bedrag voor het geannuleerde bezoek, inclusief eventuele verplichte reserveringskosten.
3. Een voucher of omzetting van het bedrag in een donatie gebeurt alleen met instemming van de boeker.
4. Terugbetaling vindt in beginsel plaats via het oorspronkelijke betaalmiddel en uiterlijk binnen veertien dagen nadat de annulering is bevestigd.
5. Villa Zebra kan beperkte wijzigingen aanbrengen in de invulling van een programma als de aard van het geboekte aanbod daardoor niet wezenlijk verandert.
6. Een wezenlijke wijziging, zoals een andere bezoekdatum, wordt niet zonder instemming van de boeker opgelegd.
7. Bij een gedeeltelijke sluiting, veiligheidsincident of onderbreking van het bezoek wordt beoordeeld in hoeverre het afgesproken bezoek nog kon worden geleverd. Beperkte hinder geeft niet automatisch recht op restitutie. Bij een wezenlijke tekortkoming blijven de wettelijke rechten van de bezoeker van toepassing.
8. Werkzaamheden of beperkingen waarvan Villa Zebra vóór het boeken weet en die van betekenis kunnen zijn voor de keuze om Villa Zebra te bezoeken, worden vooraf kenbaar gemaakt.

Artikel 9 - Toegang en begeleiding

1. Bezoekers moeten bij binnenkomst en op redelijk verzoek tijdens het bezoek een geldig ticket en eventueel de bijbehorende pas of kortingskaart kunnen tonen.
2. Kinderen bezoeken Villa Zebra onder begeleiding van een volwassene, tenzij voor een specifieke activiteit vooraf uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.
3. De begeleider blijft tijdens het bezoek aanwezig en houdt passend toezicht op de kinderen, ook wanneer medewerkers van Villa Zebra een activiteit begeleiden.
4. De activiteiten van Villa Zebra richten zich op kinderen tot en met 12 jaar. Wanneer voor een programma een specifieke leeftijd of doelgroep geldt, wordt dit vooraf vermeld.
5. Als onvoldoende volwassen begeleiding aanwezig is en daardoor geen veilige deelname mogelijk is, kan Villa Zebra deelname of toegang weigeren.
6. Huisdieren zijn niet toegestaan. Assistentiehonden die nodig zijn vanwege een beperking zijn welkom. Voor vragen over toegankelijkheid of noodzakelijke aanpassingen kan vooraf contact worden opgenomen met Villa Zebra.

Artikel 10 - Gedrag en gebruik van de ruimten

1. Bezoekers gaan zorgvuldig om met andere bezoekers, medewerkers, kunstwerken, materialen en het gebouw.
2. Agressie, bedreiging, discriminatie, ernstige hinder en gedrag dat de veiligheid van anderen in gevaar brengt, zijn niet toegestaan.
3. Bezoekers volgen redelijke aanwijzingen van medewerkers over veiligheid, toezicht en het gebruik van kunstwerken, activiteiten en ruimten.

4. Kunstwerken en materialen mogen alleen worden aangeraakt of gebruikt wanneer dit bij de betreffende activiteit is toegestaan.
5. Roken en vapen zijn in het gebouw niet toegestaan.
6. Vluchtroutes, deuren en doorgangen moeten vrij blijven.
7. Eten en drinken is niet toegestaan in de activiteiten- en tentoonstellingsruimten. In het café mogen alleen daar gekochte consumpties worden gebruikt. Voor noodzakelijke voeding om medische redenen of voor een baby kan een uitzondering worden gemaakt.
8. Villa Zebra is geen werkplek. Het werken met laptops of vergelijkbare apparatuur is in het gehele gebouw, inclusief het café, niet toegestaan. Apparatuur die onderdeel is van een activiteit van Villa Zebra of nodig is als toegankelijkheidshulpmiddel valt niet onder dit verbod. Villa Zebra biedt bezoekers geen wifi aan.
9. Het aanbieden van producten of diensten, het maken van reclame, het werven van deelnemers of het organiseren van activiteiten of rondleidingen door derden is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van Villa Zebra.

Artikel 11 - Tassen, garderobe en persoonlijke eigendommen

1. Tassen mogen worden meegenomen zolang zij geen hinder of veiligheidsrisico vormen en geen risico opleveren voor kunstwerken, materialen of activiteiten.
2. Medewerkers kunnen bezoekers vragen grote of hinderlijke tassen op een daarvoor aangewezen plaats achter te laten.
3. Kinderwagens en buggy's worden geparkeerd op de daarvoor aangewezen plaats bij de garderobe. Voor noodzakelijke mobiliteitshulpmiddelen wordt een passende oplossing geboden.
4. Jassen kunnen worden achtergelaten in de garderobe. De garderobe is onbewaakt en er zijn geen kluisjes.
5. Bezoekers blijven zelfverantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met hun persoonlijke eigendommen.
6. Villa Zebra is niet automatisch aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen. Eventuele wettelijke aansprakelijkheid van Villa Zebra blijft van toepassing.

Artikel 12 - Fotografie en film

1. Foto's en video's voor privégebruik zijn toegestaan, tenzij bij een kunstwerk, activiteit of programma anders is aangegeven.
2. Fotografie en film mogen activiteiten of andere bezoekers niet hinderen. Het gebruik van flitslicht, statieven of andere opnameopstellingen is alleen toegestaan na toestemming van Villa Zebra.
3. Bezoekers worden verzocht andere bezoekers en medewerkers niet zonder toestemming herkenbaar te fotograferen of filmen. Houd hierbij in het bijzonder rekening met kinderen en met personen die aangeven niet in beeld te willen komen.
4. Voor commerciële opnamen, persopnamen en georganiseerde fotosessies is voorafgaande toestemming van Villa Zebra nodig. Aan die toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
5. Toestemming van Villa Zebra voor opnamen betekent niet automatisch dat toestemming bestaat voor het gebruik van het portret van afgebeelde personen of voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd werk.
6. Villa Zebra kan zelf fotografie of film laten maken. Bezoekers worden hierover vooraf of ter plaatse geïnformeerd.
7. Akkoord gaan met deze bezoekersvoorwaarden geldt niet als toestemming voor het maken of publiceren van herkenbaar beeldmateriaal voor promotionele doeleinden. Wanneer toestemming daarvoor nodig is, wordt die afzonderlijk gevraagd. Meer informatie hierover staat in de privacyverklaring van Villa Zebra.

Artikel 13 - Veiligheid, toegangsmaatregelen en cameratoezicht

1. Wapens en andere voorwerpen of stoffen die gevaar kunnen opleveren voor bezoekers, medewerkers, kunstwerken of eigendommen zijn niet toegestaan.
2. Villa Zebra kan de toegang weigeren wanneer het meenemen van dergelijke voorwerpen of stoffen een veiligheidsrisico oplevert en kan indien nodig de politie inschakelen.
3. Bij een concrete veiligheidsreden kan een medewerker vragen de inhoud van een tas vrijwillig te tonen. Villa Zebra heeft op basis van deze voorwaarden geen algemene bevoegdheid om bezoekers te fouilleren of eigendommen in beslag te nemen.
4. Wanneer een bezoeker de bezoekersregels overtreedt, kan Villa Zebra een waarschuwing geven. Bij ernstige of herhaalde overtredingen of wanneer de veiligheid in gevaar is, kan verdere toegang of deelname worden geweigerd.
5. Wanneer een bezoeker wegens ernstig verwijtbaar gedrag terecht uit Villa Zebra wordt verwijderd, bestaat in beginsel geen recht op terugbetaling van het ongebruikte gedeelte van het bezoek. De wettelijke rechten van de bezoeker blijven van toepassing.
6. Tijdens een calamiteit volgen bezoekers de veiligheids- en ontruimingsinstructies van medewerkers en hulpdiensten.
7. Aan de buitenzijde van het gebouw zijn beveiligingscamera's aanwezig ter bescherming van bezoekers, medewerkers en eigendommen. Het cameratoezicht wordt kenbaar gemaakt en het opgenomen gebied wordt beperkt tot wat voor dit doel noodzakelijk is.
8. Camerabeelden worden niet langer bewaard dan voor het beveiligingsdoel noodzakelijk is en in beginsel uiterlijk na 28 dagen verwijderd of overschreven.
9. Beelden waarop een concreet incident is vastgelegd, kunnen langer worden bewaard wanneer dat noodzakelijk is voor onderzoek, de afhandeling van het incident of een juridische procedure. De beelden worden verwijderd wanneer zij daarvoor niet langer noodzakelijk zijn.
10. Alleen daartoe bevoegde personen hebben toegang tot camerabeelden. Beelden worden alleen aan derden, zoals de politie of een verzekeraar, verstrekt wanneer daarvoor een geldige juridische grond bestaat.
11. Meer informatie over cameratoezicht en de verwerking van persoonsgegevens staat in de privacyverklaring van Villa Zebra.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid en schade

1. Villa Zebra draagt zorg voor een redelijkerwijs veilige omgeving en een zorgvuldige uitvoering van het afgesproken aanbod.
2. Villa Zebra is aansprakelijk voor schade voor zover dat uit de wet voortvloeit. Wettelijke aansprakelijkheid die niet contractueel mag worden uitgesloten, wordt door deze voorwaarden niet beperkt.
3. Het enkele feit dat tijdens een bezoek schade, verlies of een ongeval ontstaat, betekent niet automatisch dat Villa Zebra daarvoor aansprakelijk is.
4. Bezoekers en begeleiders wordt gevraagd onveilige situaties, ongevallen of beschadigingen zo spoedig mogelijk aan een medewerker te melden, zodat passende maatregelen kunnen worden genomen.
5. Een bezoeker die schade veroorzaakt, kan daarvoor aansprakelijk zijn voor zover dat uit de wet volgt.
6. Voor schade veroorzaakt door kinderen, ouders, begeleiders, scholen of andere bezoekers gelden de wettelijke regels over aansprakelijkheid. Het enkele feit dat iemand een kind of groep begeleidt of de boeking heeft gemaakt, betekent niet automatisch dat die persoon voor iedere schade aansprakelijk is.

Artikel 15 - Overmacht

1. Van overmacht is sprake wanneer Villa Zebra haar verplichtingen door omstandigheden die volgens de wet niet aan haar kunnen worden toegerekend niet of niet volledig kan nakomen.
2. Villa Zebra informeert de boeker zo spoedig mogelijk wanneer overmacht gevolgen heeft voor een geboekt bezoek of programma en probeert waar mogelijk een passende oplossing te bieden.
3. Wanneer een geboekt bezoek of programma door Villa Zebra niet kan worden geleverd, geldt de regeling in artikel 8.
4. Overmacht kan gevolgen hebben voor een eventuele aanspraak op schadevergoeding. Overmacht betekent niet automatisch dat Villa Zebra een betaling mag behouden voor een prestatie die zij niet heeft geleverd.

Artikel 16 - Gevonden voorwerpen

1. Gevonden voorwerpen kunnen bij een medewerker of de ontvangstbalie worden afgegeven.
2. Wie een voorwerp bij Villa Zebra heeft verloren, kan contact opnemen via post@villazebra.nl.
3. Villa Zebra kan vragen het voorwerp voldoende te omschrijven of op een andere redelijke manier aannemelijk te maken dat het eigendom is van degene die het opeist.
4. Gevonden voorwerpen worden behandeld volgens de wettelijke regels die daarop van toepassing zijn. Waardevolle of bijzondere gevonden voorwerpen kunnen waar nodig bij de gemeente of een andere bevoegde instantie worden gemeld of afgegeven.
5. Ophalen gebeurt in overleg. Verzending is alleen mogelijk na voorafgaande afspraak over de wijze van verzending en eventuele verzendkosten.
6. Gevonden voorwerpen worden maximaal twee maanden bewaard.

Artikel 17 - Persoonsgegevens en cookies

1. Villa Zebra verwerkt persoonsgegevens onder meer bij reserveringen, betalingen, bezoekerscontact, activiteiten en cameratoezicht.
2. In de privacyverklaring van Villa Zebra staat welke persoonsgegevens worden verwerkt, voor welke doeleinden en op welke grondslag, hoe lang deze worden bewaard, met welke partijen gegevens worden gedeeld en welke rechten betrokkenen hebben.
3. Villa Zebra maakt voor onder meer ticketverkoop, betalingen en kassaverwerking gebruik van dienstverleners. Meer informatie hierover staat in de privacyverklaring.
4. Voor het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken op de website en in het ticketportal wordt afzonderlijk informatie verstrekt. Wanneer daarvoor toestemming vereist is, wordt deze afzonderlijk gevraagd.
5. Akkoord gaan met deze bezoekersvoorwaarden geldt niet als toestemming voor nieuwsbrieven, trackingcookies of promotionele fotografie.

Artikel 18 - Vragen, klachten en toepasselijk recht

1. Vragen en klachten kunnen tijdens het bezoek bij een medewerker worden gemeld of na afloop via post@villazebra.nl, telefonisch via 010-2411717 of per post aan Villa Zebra, Stieltjesstraat 21, 3071 JV Rotterdam.
2. Vermeld bij een klacht voldoende informatie om deze te kunnen behandelen, zoals de bezoekdatum, eventueel het boekingsnummer en een omschrijving van de klacht.

3. Villa Zebra streeft ernaar binnen veertien dagen na ontvangst inhoudelijk op een klacht te reageren. Wanneer meer onderzoek nodig is, informeert Villa Zebra de indiener daar binnen deze termijn over.
4. Het indienen van een klacht beperkt het recht van een bezoeker niet om een geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.
5. Op overeenkomsten met Villa Zebra is Nederlands recht van toepassing. Dwingendrechtelijke consumentenbescherming blijft van toepassing.
6. Voor een boeking geldt de versie van deze voorwaarden die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar is gesteld. Latere wijzigingen gelden niet automatisch voor bestaande boekingen.
7. Villa Zebra kan tijdens een bezoek redelijke actuele aanwijzingen geven wanneer dit noodzakelijk is voor veiligheid, orde of een goede uitvoering van de activiteiten.
8. Als een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht.