

Algemene voorwaarden

- 1 **Geldig:** Deze algemene voorwaarden gelden voor alle activiteiten geboekt bij Visit Mechelen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen in de *bevestiging dienstverlening*.
Bij reservering voor een groep vanaf 15 personen spreken we van een groepsbezoek. De groep kan kiezen uit alle activiteiten in het aanbod (een rondleiding, een boottocht op de Binnendijle, een geleid bezoek aan Brouwerij Het Anker,...).
Bij een reservering voor minder dan 15 personen spreken we van een rondleiding.
- 2 **Aantal deelnemers:** Voor groepsbezoeken gelden de tarieven vanaf 15 personen. Bij rondleidingen met stadsgids of met beiaardier geldt geen minimum aantal personen, wel een maximum van 25 personen per gids, tenzij anders vermeld op onze website www.visitmechelen.be. Voor een rondleiding in het museum Hof van Busleyden geldt een maximum van 15 personen per gids, tenzij anders schriftelijk bevestigd op de *bevestiging dienstverlening*.
- 3 **Bindende overeenkomst:** De reservering is definitief 5 dagen na ontvangst van de *bevestiging dienstverlening*. Een ondertekening van dat document is niet nodig.
- 4 **Visit Mechelen** maakt voor elke activiteit de nodige reserveringen, wijzigingen en annuleringen bij de partners. De partners zijn de organisatoren van de geboekte activiteiten. De klant betaalt steeds aan Visit Mechelen en neemt geen rechtstreeks contact op met de partners.
- 5 **Beschikbaarheid:** Elke aanvraag wordt door Visit Mechelen getoetst aan de beschikbaarheid bij de partners.
- 6 **Afspraak:** Een activiteit start bij Visit Mechelen, Schepenhuis, Vleeshouwersstraat 6, Mechelen, tenzij anders vermeld in de *bevestiging dienstverlening*. De prestatie van de gids begint op het uur van de afspraak. De gids wacht maximum 30 minuten op de groep.
- 7 **Tarieven:** De tarieven vermeld op de *bevestiging dienstverlening* zijn geldig.
De tarieven voor rondleidingen met stadsgids zijn bepaald door het retributiereglement van de stad Mechelen. Ze gelden voor een ononderbroken rondleiding van minimum 2 uur. Kortere rondleidingen kunnen geboekt worden aan hetzelfde tarief. Voor langere rondleidingen met stadsgids wordt € 33 per extra uur aangerekend. Mechelse scholen en scholen uit Sint-Katelijne-Waver genieten een korting van 50% op de tarieven voor rondleidingen met stadsgids.
Voor rondleidingen bij partners of in museum Hof van Busleyden gelden afwijkende tarieven en maximale deelnemersaantallen.
- 8 **Administratiekost:** Per reservering wordt een administratiekost van € 5 aangerekend.
- 9 **Reserveringen:** Visit Mechelen moet de aanvraag ten laatste 14 dagen vóór de dag van het bezoek ontvangen. De reservering is pas definitief 5 dagen na aflevering van de *bevestiging dienstverlening*.
Bij aanvragen vanaf 13 tot en met 7 dagen voor het bezoek, kan Visit Mechelen enkel de historische stadswandeling aanbieden, afhankelijk van de beschikbaarheid van de gidsen.
- 10 **Wijzigingen:** Wijzigingen in het programma of het aantal deelnemers kunnen enkel schriftelijk doorgegeven worden aan Visit Mechelen. Als schriftelijk worden e-mail, fax en brief aanvaard. Om onnodige administratie te vermijden, moet het definitieve aantal deelnemers, net vóór de betaling van het totaalbedrag, doorgegeven worden.
Wijzigingen zijn mogelijk tot en met 7 dagen vóór de dag van het bezoek.
Als door wijziging de prijs of het programma verandert, sturen we een nieuwe *bevestiging dienstverlening*.
Wijzigingen minder dan 7 dagen voor het bezoek, worden niet toegestaan.
- 11 **Betalingen:** Het totaalbedrag moet uiterlijk 7 dagen voor het bezoek overgemaakt worden op het BELFIUS rekeningnummer: IBAN: BE 80 0682 0791 4877 – BIC: GK CC BE BB van Visit Mechelen.
Als Visit Mechelen de betaling niet tijdig ontvangt, heeft Visit Mechelen het recht de reservering te annuleren. Al zal Visit Mechelen steeds proberen eerst contact te nemen om misverstanden te vermijden.
- 12 **Vouchers:** Na ontvangst van de betaling, stuurt Visit Mechelen de vouchers op. De klant overhandigt de vouchers aan onze partners op de dag van de activiteit. Zonder vouchers kan niet deelgenomen worden aan de activiteiten. Bij elke wijziging stuurt Visit Mechelen nieuwe vouchers op. Handmatige correcties op de vouchers worden NIET aanvaard door onze partners.
- 13 **Annuleringen:** Alle annuleringen van het volledige dossier dienen schriftelijk aan Visit Mechelen gemeld te worden. Als schriftelijk worden e-mail, fax en brief aanvaard. Visit Mechelen stuurt steeds een bevestiging van de annulering.
Annuleren kan kosteloos tot en met 7 dagen vóór het bezoek. Vanaf 6 tot en met 3 dagen vóór het bezoek wordt 10% van het volledige bedrag in rekening gebracht. Vanaf 2 dagen vóór het bezoek tot op de dag van bezoek of bij verzaken zonder verwittiging, wordt het totaalbedrag aangerekend. Voor gedeeltelijke annuleringen (= wijziging) zie punt 10.
- 14 **Facturen:** De klant vermeldt bij de aanvraag of hij een factuur wenst. Onkostennota's kunnen ook achteraf nog worden bezorgd.
- 15 **Aansprakelijkheid:** Visit Mechelen kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele tekortkomingen vanwege de partner of voor gebeurlijke ongevallen.
- 16 **Privacy:** Visit Mechelen respecteert de persoonlijke levenssfeer. Daarom worden de gegevens alleen opgeslagen bij Visit Mechelen. Daar kunnen ze worden ingezien, gewijzigd of geschrapt. Gsm-nummer en naam van de contactpersoon worden doorgegeven aan onze leveranciers en gidsen. Zo kunnen zij snel contact opnemen indien zich een probleem zou voordoen. De reservering impliceert de kennisname en de aanvaarding

van de algemene voorwaarden. Indien de klant niet wenst dat de naam van de contactpersoon en/of het gsm-nummer worden doorgegeven aan onze leveranciers en gidsen, moet hij dit uitdrukkelijk vermelden.

- 17 **Klachten en geschillen:** Eventuele klachten moeten schriftelijk worden overgemaakt aan Visit Mechelen, Vleeshouwersstraat 6, 2800 Mechelen, binnen de 14 dagen na het bezoek. Bij eventuele gerechtelijke geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van Mechelen bevoegd.

Samenvatting van de hierboven vermelde termijnen

Reservering	Betaling	Wijziging	Annulering
Tot en met 14 dagen voor het bezoek	Tot en met 7 dagen voor het bezoek	Tot en met 7 dagen voor het bezoek: kosteloos	Tot en met 7 dagen voor het bezoek: kosteloos
13 tot en met 7: enkel de historische stadswandeling (mits beschikbaarheid van de gidsen)	Minder dan 7 dagen: annulering van de reservering	Minder dan 7 dagen: niet mogelijk	6 tot en met 3 dagen: 10% van het totaalbedrag
Minder dan 7 dagen: niet mogelijk	Minder dan 7 dagen: niet mogelijk	Minder dan 7 dagen: niet mogelijk	Minder dan 3 dagen: totaalbedrag