

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR GIDSAANVRAGEN EN RONDLEIDINGEN

1. Definities

- "Team Toerisme & Citymarketing": de organisator van de rondleidingen en beheerder van gidsaanvragen, hierna aangeduid als "de dienst".
- "Aanvrager": de persoon of organisatie die een gids aanvraagt.
- "Gids": de door de dienst toegewezen begeleider van de rondleiding.

2. Aard van de aanvraag

- Een gidsaanvraag geldt als **informatieve aanvraag** en is **geen automatische reservatie**.
- De aanvraag kan enkel ingediend worden via het formulier op de website: www.visitheusden-zolder.be/praktisch/rondleidingen-aanvragen.
- Een aanvraag is geen garantie dat er een gids beschikbaar is. Dit moet eerst door de dienst bevestigd worden.
- De reservatie is pas definitief na een bevestigingsmail waarin de afspraken door de dienst schriftelijk worden bevestigd.

3. Bevestiging en communicatie

- De bevestiging van de rondleiding gebeurt per e-mail.
- Zonder bevestiging is de aanvraag **niet geldig**.
- Alle communicatie gebeurt via het door de aanvrager opgegeven e-mailadres.
- De aanvrager mag binnen 5 werkdagen een antwoord verwachten na het indienen van de aanvraag.

4. Aantal deelnemers per gids

- Een gids begeleidt maximum 20 personen.
- Bij 21 tot 40 personen wordt een tweede gids voorzien.
- Vanaf 41 personen wordt een derde gids ingeschakeld, enzovoort.
- De aanvrager is verplicht het correcte aantal deelnemers bij de aanvraag door te geven.
- Indien meer personen aansluiten dan vooraf opgegeven, wordt een extra kost van €70 per bijkomende groep van 20 personen aangerekend.
- Ook bij 1 of 2 extra deelnemers boven het opgegeven aantal, wordt deze kost aangerekend.
- Gidsen ervaren bijkomende, onverwachte deelnemers vaak als storend of belastend. Dit kan de kwaliteit van de rondleiding ernstig beïnvloeden.
- De dienst behoudt zich het recht voor om bij overschrijding van het opgegeven aantal deelnemers, en bij het ontbreken van een bijkomende gids, de rondleiding ter plaatse niet te laten doorgaan.
- Om de kwaliteit van de rondleiding en het comfort van de gidsen te garanderen, moet het maximaal aantal deelnemers strikt gerespecteerd worden.

5. Tarieven en betaling

- De prijs bedraagt €70 per gids voor maximaal 2 uur.
- Er wordt een dossierkost van €10 per aanvraag aangerekend.
- Voor elke bijkomende gids geldt hetzelfde tarief.
- Indien de gids langer nodig is dan 2 uur, wordt er €35 per extra uur per groep aangerekend.
- Als rondleidingen worden opgesplitst met een tussenpauze van meer dan 30 minuten, wordt dit beschouwd als een nieuwe rondleiding waarvoor opnieuw €70 per gids wordt aangerekend.
- Voor anderstalige rondleidingen (niet-Nederlandstalig) geldt een meerkost van €10 per gids. Deze toeslag geldt per rondleiding, ongeacht het aantal deelnemers of de duur van de gidsbeurt.
- Betaling gebeurt uitsluitend per factuur. Er worden geen uitzonderingen toegestaan.
- Cash betaling aan de gids is niet toegestaan.
- De factuur wordt verzonden naar het e-mailadres opgegeven bij de aanvraag.
- De factuur dient binnen 30 dagen na ontvangst betaald te worden.

6. Wijzigingen aan de reservatie

- Wijzigingen in het aantal deelnemers, tijdstip of locatie moeten uiterlijk **7 kalenderdagen** vooraf gemeld worden.
- Bij wijziging die leidt tot een extra gids, geldt dit onder voorbehoud van beschikbaarheid.
- De reservatie kan op vraag van de groep gewijzigd worden indien mogelijk. Bovenop de aangepaste prijs kan een extra dossierkost van €10 aangerekend worden.

7. Annulatie door de aanvrager

- Tot 7 kalenderdagen voor de rondleiding kan kosteloos geannuleerd worden.
- Bij annulatie minder dan 7 dagen voor de rondleiding wordt het volledige bedrag aangerekend.
- Bij no-show wordt 100% van het bedrag aangerekend.

8. Annulatie of wijziging door de dienst

- De dienst behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke omstandigheden (ziekte gids, overmacht, extreme weersomstandigheden, enz.) een gids te vervangen of de rondleiding te annuleren.
- In geval van annulatie door de dienst wordt een alternatieve datum voorgesteld of wordt het bedrag niet gefactureerd.

9. Aansprakelijkheid

- De dienst is niet aansprakelijk voor ongevallen, verlies of schade tijdens de rondleiding, tenzij in geval van bewezen zware fout of opzet.

- Deelname aan de rondleiding gebeurt op eigen risico.

10. Privacy

- Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de verwerking van de gidsaanvraag en communicatie hierover.
- De dienst respecteert de geldende privacywetgeving (GDPR).

11. Contactgegevens

- Voor vragen, wijzigingen, klachten of annulaties: gidsen@heusden-zolder.be

12. Aanvaarding

- Door het aanvragen van een gids verklaart de aanvrager zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

Team Toerisme & Citymarketing – [datum laatste wijziging]